

INSTITUTUL DE STIINTE ALE EDUCATIEI

Laboratorul Orientare Scolara si Profesionala

**TEHNOLOGIILE INFORMATICE SI DE
COMUNICARE
ÎN
CONSILIEREA CARIEREI**

Bucuresti

2002

INSTITUTUL DE STIINTE ALE EDUCATIEI

Laboratorul Orientare Scolara si Profesionala

**TEHNOLOGIILE INFORMATICE SI DE
COMUNICARE
ÎN
CONSILIEREA CARIEREI**

Autori:

Dr. Mihai JIGAU - coordonator

Petre BOTNARIUC

Mihaela CHIRU

Speranta CÎRLEA

Diana GHINEA

Angela MUSCA

Dr. Luminita TASICA

Bucuresti

2002

CUPRINS

UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR INFORMATICE SI DE COMUNICARE ÎN CONSILIEREA CARIEREI - Mihai JIGAU	6
Introducere	6
Categorii de servicii de consilierea carierei compatibile cu TIC	9
Avantaje ale utilizării TIC în consilierea carierei	13
Dezavantaje ale utilizării TIC în consilierea carierei	14
Cerinte ale utilizării TIC în consilierea carierei.....	15
Evaluarea sistemelor de consilierea carierei care utilizeaza TIC	21
Bibliografie.....	22
CADRUL CONCEPTUAL AL CONSILIERII CARIEREI PRIN TIC - Angela MUSCA	24
Consilierea carierei asistata de calculator - cadrul conceptual.....	24
Delimitari conceptuale	26
Instrumente si modele de consilierea carierei asistata de calculator	29
Clasificarea programelor de consilierea carierei asistata de calculator.....	30
Alte tipuri de programe.....	35
Categorii de informatii si beneficiari.....	36
Bibliografie.....	39
TEHNOLOGIILE INFORMATICE ÎN ACTIVITATEA CONSILIERULUI CARIEREI - Speranta CÎRLEA	42
Introducere	42
Utilizarea calculatorului în consilierea carierei.....	43
Utilizarea <i>Internet</i> -ului în consilierea carierei.....	45
Resurse TIC pentru consilieri si clienti.....	46
Repere etice în practica serviciilor de consiliere prin <i>Internet</i>	48
Concluzii.....	50
Bibliografie.....	51
PROIECTAREA SISTEMELOR INFORMATIZATE DE CONSILIEREA CARIEREI - Petre BOTNARIUC	53
Argument.....	53
Fundamente si standarde în proiectarea SICC.....	54
Fundamentarea psihologica a proiectarii SICC.....	58
Probleme de ordin tehnologic	59
Avantaje si limitele ale SICC	60
Implementarea SICC	62
Bibliografie.....	64
PROGRAME INFORMATIZATE DE CONSILIEREA CARIEREI - Luminita TASICA	66

Argument.....	66
Jocuri si simulari.....	67
Programe de auto-evaluare.....	69
Teste psihometrice	72
Programe în ajutorul consilierului.....	76
Programe de cautarea informatiilor.....	77
Programe de punere în corespondenta	79
Programe de sprijin pentru luarea deciziilor	81
Programe de formare pentru cautarea unei slujbe	82
Programe tutoriale si sisteme multimedia.....	84
Programe informatice românesti de consilierea carierei	87
Bibliografie.....	94
BUNE PRACTICI ÎN UTILIZAREA TIC ÎN CONSILIEREA CARIEREI - Diana GHINEA ..	98
De la consilierea asistata de calculator la consilierea carierei prin <i>Internet</i>	98
Utilizarea telefonului în consilierea carierei	99
Utilizarea CD-ROM în consilierea carierei	100
Utilizarea sistemului de video-conferinte în consilierea carierei.....	100
Utilizarea <i>Internet</i> -ului / <i>web site</i> -ului în consilierea carierei.....	101
Bibliografie.....	103
PARAMETRI SI CRITERII DE CALITATE ÎN CONSILIEREA CARIEREI - Mihaela CHIRU	104
.....	104
Istoric si dezvoltare în consilierea asistata de calculator.....	106
Perspective în consilierea informatizata.....	108
Tipologia activitatilor de consiliere la distanta.....	108
Integrarea sistemelor computerizate în programele de consiliere	111
Directii de profesionalizare a utilizatorilor de TIC în consilierea carierei	114
Bibliografie.....	117
ANEXA 1	118
ETICA SI DEONTOLOGIE ÎN CONSILIEREA LA DISTANTA PRIN TELEFON - Mihai	118
JIGAU	118
ANEXA 2.....	124
CODUL ETIC AL CONSILIERII LA DISTANTA PRIN TELEFON - Mihai JIGAU	124
Capitolul I: Clientul.....	124
Capitolul II: Consilierul.....	127
Capitolul III: Procesul comunicarii.....	130
Capitolul IV: Managementul informatiilor.....	131
Capitolul V: Institutiile ofertante de consiliere la distanta prin telefon.....	132
Capitolul VI: Aspecte tehnice ale consilierii la distanta prin telefon.....	132
Bibliografie.....	133
ANEXA 3.....	135
ACORDURI DE PRINCIPIU ÎN CONSILIEREA PRIN TELEFON - Mihaela CHIRU	135
Conventii de comunicare	135
Avantaje si limite ale consilierii prin telefon	138
Chestiuni de principiu	139
Retea / parteneriat între ofertantii de servicii de consiliere prin telefon.....	141
Modalitati de interventie în situatii de criza	142

Rolul experiențelor personale în actul de consiliere.....143

UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR INFORMATICE SI DE COMUNICARE ÎN CONSILIEREA CARIEREI

Mihai JIGAU

Introducere

Trebuie recunoscut, de la început, imensul potential pe care-l reprezinta Tehnologiile Informatice si de Comunicare (TIC) în consilierea carierei.

Entuziasmul justificat al folosirii noilor TIC în oferirea de servicii de informare, consiliere si orientare a dus si la adoptarea unei terminologii menite sa fie revelatoare, de impact si mai exacte:

- ? *Consiliere cibernetica (Cyber-Counseling);*
- ? *Orientare cibernetica (Cyber-Guidance);*
- ? *Societate informationala (Information Society);*
- ? *Revolutia comunicarii (Communications Revolution);*
- ? *Revolutia în tehnologiile de vârf (High-Tech Revolution);*
- ? *Revolutia cunoasterii (Knowledge Revolution);*
- ? *Tehnologiile informatice si de comunicare (TIC).*

Utilizarea tehnologiilor informatice si de comunicare în consilierea carierei este dependenta de dezvoltarea tehnologica în domeniul informaticii (calculatoare cu mari resurse de memorie si, deci, capabile sa stocheze baze de date voluminoase, dezvoltarea industriei stocarii informatiilor pe CD-ROM, a sistemelor multimedia, lucrul în retea a calculatoarelor prin intermediul *Internet*-ului).

În conformitate cu o clasificare a tipurilor de programe informatice utilizate în

consilierea carierei, facuta de Offer (1998), pot fi identificate:

- ? „jocuri si programe de simulare (create pentru a fi utilizate ca *jocuri comerciale*, de formare în scoli profesionale, cu tematica educativa si conexa carierei profesionale);
- ? programe de „punere în corespondenta”, de cautare si „alegere” dintr-o lista de slujbe a celei „potrivite” pentru un client în functie de caracteristicile sale;
- ? profile personale obtinute prin autoevaluare: programe care „realizeaza” un profil psihologic pe baza unor chestionare;
- ? programe de cautare a informatiilor: programe de (re)gasire a datelor stocate, dupa anumite criterii, în baze de date, de marimi si complexitati variabile, programe de furnizare a informatiilor în scopul constientizarii oportunitatilor;
- ? programe de informare cu privire la reseaua scolilor si institutiilor de educatie si formare profesionala;
- ? programe de sprijinire a luarii deciziilor: programe care ajuta indivizii în analizarea factorilor ce influenteaza sau de care trebuie tinut cont în luarea unei decizii, „propunând” si cai sau variante de urmat;
- ? programe de sprijin în elaborarea unui Curriculum Vitae (CV), redactarea unei scrisori de prezentare sau completarea unor formulare tipizate;
- ? programe de dezvoltare a aptitudinilor de cautare a unei slujbe;
- ? aplicatii cross-curriculare;
- ? teste psihometrice pentru masurarea unor aptitudini, teste de personalitate etc.;
- ? sisteme multimedia: programe complexe care înglobeaza mai multe categorii de date (sunet, imagine, text)” (Jigau, 2001).

Cu alte cuvinte, cele mai multe resurse si servicii din domeniul consilierii carierei ce utilizeaza facilitatile TIC se refera la:

- ? instrumentele de (auto)evaluarea clientilor / beneficiarilor cu privire la aptitudinile, capacitatile, deprinderile achizitionate etc., proces menit sa

contureze o imagine de sine realista, sa conduca la constientizarea resurselor personale ce pot fi optimal dezvoltate prin educatie si munca în interes personal si social;

- ? managementul informatiilor cu privire la alternativele din aria educatiei si formarii profesionale si ofertei pietei fortei de munca;
- ? instrumente si informatii care sa faciliteze managementul personal (alcatuirea unui CV, a unei scrisori de intentie, prezentarea la interviu, probele de munca, conturarea unui plan personal de dezvoltarea carierei, învatarea luarii de decizii etc.).

Sistemele de servicii de informare, consiliere si orientare care se bazeaza pe resursele *web site*-urilor accesate prin *Internet* pornesc de la premisele urmatoare (adesea neverificate daca sunt reale):

- ? clientii stiu sa utilizeze informatiile existente în *site*-uri;
- ? informatiile sunt adecvate în suficienta masura, sunt concordante sau raspund exact nevoilor clientilor;
- ? toti clientii sunt apti sa „transforme” aceste informatii generale si neutre în informatii utile, care raspund personalizat nevoilor acestora;
- ? informatiile pot raspunde tuturor clientilor cu imagine de sine, interese, motivatii, aptitudini, resurse sau limitari personale diferite.

Elementele pe care se sprijina afirmatiile de mai sus tin de uriasa capacitate a sistemelor electronice de înmagazinare si prelucrare a datelor, de posibilitatea de structurare rapida a acestora dupa diferite criterii etc., deschizându-se astfel calea spre realizarea de sisteme interactive de consilierea carierei (extrem de flexibile ca oferta de raspuns la o mare diversitate de nevoi ale clientilor).

Este oare justificata întrebarea daca sistemele interactive de consiliere si orientare vor înlocui consilierul?

Fara îndoiala ca nu.

În primul rând, stocarea informatiilor si, mai ales, modul de structurare a acestora este facuta de consilier (si, cel putin deocamdata, nu se întrevevede posibilitatea de a fi înlocuit de mijloace informatice). Apoi, unii clienti nu vor gasi în aceste programe

raspuns la toate nevoile lor, iar altii, pur si simplu nu le prefera consilierilor sau nu sunt alfabetizati functional sa le utilizeze.

Calculatoarele sunt pentru consilier instrumente de lucru care faciliteaza derularea unei activitati mai eficiente si operative cu un numar mai mare de clienti. În putine cazuri reprezinta o alternativa în sine.

Politicele care opereaza în mod concret în aria consilierii carierei pot sa se refere la cadrul legislativ existent, finantarea efectiva a programelor de informare, consiliere si orientare, la reglementarile exercitarii profesiei de consilier si utilizarea TIC în consilierea carierei, la integrarea acestor servicii în domeniile mai largi ale educatiei, formarii si integrarii socio-profesionale a fortei de munca.

Categorii de servicii de consilierea carierei compatibile cu TIC

Consilierea carierei se refera nu doar la cei care cauta un loc de munca, ci la toate categoriile de persoane (inclusiv la cei care au deja o slujba si vor alta, vor sa fie mai eficienti si în posturi mai înalte sau la cei care se pensioneaza, daca au avut o slujba platita), indiferent de nivelul de calificare, profesie, sex, vârsta etc.

Pentru aceasta, toate categoriile de populatie mentionate anterior au nevoie de informatii, consiliere, orientare. A satisface aceste nevoi ale unui public atât de numeros presupune apelarea la tehnologiile de informare si consiliere. Unii pot avea în acest proces dificultati de natura cognitiva (de învatare), afectiva sau tehnica. Sa ne imaginam dificultatea celor mai multe persoane de a regasi informatia utila printre cele peste 8 milioane de *web site*-uri existente.

Clientii serviciilor de consilierea carierei sunt diferiti prin capacitatea lor de a învata, lua decizii, de a recunoaste si selecta informatiile utile, de a le utiliza (adaptându-le nevoilor de a sti si caracteristicilor de personalitate).

Este important a se atrage atentia asupra unor riscuri potentiale pentru clienti, prin conturarea unei imagini de sine nerealiste, atunci când ei utilizeaza resurse TIC pentru o evaluare individuala cu instrumente psihologice la care obtin o „interpretare”

realizata tehnologic. Inevitabil, în aceste cazuri, „interpretarea” rezultatelor si „sfatul” de orientare nu pot fi decât schematic si rigide.

În acest context, constatam ca exista o multitudine de instrumente de evaluare psihologica în diferite *web site*-uri care nu au trecut anterior printr-un proces de validare psihologica si statistica.

Cresterea ratei de utilizare a *web site*-urilor pentru a oferi informatii din domeniul consilierii carierei în România poate fi apreciata si din sporirea numarului acestora în oferta de servicii de informare, consiliere si orientare. Cu doar câtiva ani în urma nici un Centru de Asistenta Psihopedagogica nu utiliza TIC pentru a-si spori vizibilitatea, a preciza obiectivele si oferta de servicii; în prezent exista mai multe astfel de centre care au *web site*-uri (www.edu.botosani.ro/cjap, www.cjap.braila.net, www.geocities.com/cjappcluj, www.cmap.home.ro, <http://cjapp.satmat.ro>), forum de discutii: cjapp@yahoogroups.com, precum si Centre de Informare si Orientare care actioneaza la nivelul învatamântului superior (<http://cipo-gate.uaic.ro> - la Iasi si www.ciocp.ro la Bucuresti).

Oferta privata de informatii din domeniul consilierii carierei este înca si mai dinamica.

O alta fateta a problemei este accesul populatiei vizate (elevi, adulti) la oferte de consiliere prin TIC. Pe de o parte, multi dintre acestia nu au înca posibilitatea de acces la *Internet* (acasa sau în alte institutii) sau nu stiu sa îl utilizeze. Altii, pe de alta parte, prefera formele clasice utilizate în acest domeniu pentru a se informa: carti, brosure, pliante, ziare de profil.

Utilizarea TIC în ansamblul serviciilor de informare, consiliere si orientare este, fara îndoiala, în crestere, ca de altfel în toate celelalte domenii. Problema în discutie este cea a calitatii unei astfel de oferte de servicii, adica masura în care consilierea carierei prin mijlocirea TIC este performanta si raspunde nevoilor clientului. Trecerea de la orientarea carierei asistata de calculator (*CACG – computer-assisted career guidance*) la utilizarea *Internet*-ului este un proces care, începând cu anii '90, când a fost lansata aceasta facilitate, a înregistrat salturi calitative de exceptie.

Cei mai semnificativi pasi înregistrati se constata în:

- ? sporirea accesibilitatii publicului la resursele *web site*-urilor prin utilizarea facilitatilor oferite de *Internet* (acasa, la scoala, în institutii);
- ? sporirea calitatii ofertei în domeniu (datorita concurentei, achizitionarii de experienta, aparitiei unor facilitati tehnice si programe informatice auxiliare);
- ? cresterea eficientei serviciilor de informare, consiliere si orientare prin TIC prin adecvarea ofertei la cererea tot mai diversa a beneficiarilor;
- ? sporirea caracterului interactiv al programelor informatizate de consiliere si orientare destinate utilizatorilor, inclusiv prin integrarea în aceste tipuri de programe si a altor mijloace capabile sa poata transmite informatii: televiziune, telefonie digitala, „presa electronica”.

Multe dintre programele de consilierea carierei ce utilizeaza facilitatile TIC sunt proiectate sa fie folosite individual de clienti. Cu toate acestea, respectivele programe presupun interventia consilierului, fie înainte de utilizarea acestora, pe parcurs sau dupa încheierea sesiunii.

Programele instalate într-un *web site* sunt independente de interventia consilierului, „prezenta” acestuia fiind „integrata” în programul însusi sau asigurata prin posibilitatea contactarii acestuia prin telefon sau *e-mail*.

Ajungem, astfel, la un deziderat profesional intens recomandat, acela al sinergiei tehnologice între diferitele cai de comunicare si purtatoare de informatii si mesaje cu finalitate orientata spre consilierea carierei. Aceasta presupune utilizarea flexibila a facilitatilor oferite de *web site*, *e-mail* si telefon, consilierul devenind, dupa caz, facilitator, mentor, tutor. Integrarea în actul consilierii carierei si a altor media (videocamera, televiziunea digitala) este doar o chestiune de timp.

Clasica imagine a actului consilierii, clientul fata în fata cu consilierul, a început sa se schimbe.

Consilierul va trebui sa se transforme treptat dintr-un personaj cheie al relatiei directe cu clientul într-un manager al informatiilor utile procesului de consiliere, al resurselor care permit clientilor sa se autoevalueze, sa ia decizii, sa-si planifice individual dezvoltarea carierei.

Din acest punct de vedere, consilierea la distanta este o solutie si deja o realitate.

Interesante acum sunt si distinctiile ce se pot face nu doar între interventia umana si cea care se bazeaza pe TIC, ci si între nivelurile de interventie care presupun:

- ? interactiunea directa, fata în fata, dintre consilier si client sau cea de grup - preferata de tipul social - Holland (aceste persoane vor prefera consilierul calculatorului, datorita nevoii lor de comunicare si interactiune cu semenii);
- ? interactiunea consilier-client mediata tehnic: cea de tip sincron (telefon, videoconferinta, *chat*) sau asincron (*e-mail*, forum de discutie);
- ? servicii informatizate standardizate ce pot fi descoperite si utilizate individual, în mod repetat, de diversi clienti, cu nevoi si nivel de educatie diferite - preferate de tipul investigativ - Holland.

În consecinta, utilizarea calculatoarelor în consilierea carierei:

- ? reprezinta o *alternativa* independenta de consiliere (efect divergent de esenta consilierii carierei);
- ? *instrument* ajutorator integrat consilierii carierei efectuate de consilier (efect convergent cu consilierea carierei).

Consilierului, în aceasta situatie, are urmatoarele alternative:

- ? sa ramâna la consilierea carierei clasica de tip fata în fata pentru a-si oferi serviciile de informare, consiliere si orientare pentru clientii individuali, cupluri si grupuri sau
- ? sa integreze în activitatea de consilierea carierei aceste noi instrumente computerizate si serviciile implicate mijlocite: de exemplu, programe de testare, chestionare, *site-uri*, CD-ROM - pentru persoanele care nu au acces la conexiune *Internet*, inclusiv telefonul pentru un alt tip de consiliere la distanta etc. (re)devenind consilier si manager al unor resurse de informare, în timp exponential extinse.

Avantaje ale utilizării TIC în consilierea carierei

Argumentele de baza pentru utilizarea tehnologiilor informatice în consilierea carierei sunt de natura economica si sociala:

- ? numarul relativ redus de specialisti si institutii ofertante de informare, consiliere si orientare în raport cu cererea de astfel de servicii;
- ? existenta unei abordari teoretice consistente si cu ecou real în practica orientarii si consilierii carierei;
- ? nevoia de a facilita accesul unui public din ce în ce mai numeros la oferta de servicii, în conditiile sporirii numarului de computere personale la domiciliu, conectarii prin cablu la *Internet*, cresterii spectaculoase a pietei producatorilor de programe de consilierea carierei;
- ? imparțialitate, precizie, stabilitatea structurilor de raspunsuri oferite la aceleasi cereri, operativitatea, neutralitatea raspunsului.

În consecinta, utilizarea resurselor noilor tehnologii informatice în consilierea si orientarea scolara si profesionala prezinta urmatoarele *avantaje*:

- ? „ameliorarea raportului numar de clienti per consilier;
- ? scaderea costurilor sociale ale consilierii si orientarii;
- ? cresterea posibilitatilor de stocare, regasire, manipulare si combinare a diferitelor seturi de variabile (caracteristici personale, ocupatii, institutii etc.) si care pot oferi raspunsuri imediate unei largi categorii de clienti;
- ? sporirea gradului de autonomie a beneficiarilor fata de consilieri;
- ? contactarea directa a surselor de informare care poate avea durate considerate convenabile de catre fiecare (personalizarea timpului de acces la informatii);
- ? oferirea unei experiente repetabile, care faciliteaza învatarea si retinerea informatiilor;
- ? sporirea gradului de realism al situatiilor de munca utilizate ca exemple si sursa de informatie (prin simulare electronica);
- ? furnizarea de informatii într-un mod extensiv;

- ? creșterea flexibilității modului de prezentare a datelor, fapt care permite organizarea și selectarea imediată a informațiilor după mai multe criterii (de exemplu: ocupațiile pot fi clasificate, analizate sau asociate după diferite caracteristici sau cerințe, desigur, atâtea specificații câte au fost introduse în sistem)” (Jigau, 2001).

Dezavantaje ale utilizării TIC în consilierea carierei

Vulnerabilitățile principale ale programelor informatizate de consilierea carierei, care se consideră pentru moment ca *dezavantaje* în calea utilizării TIC în consilierea carierei, sunt cele legate de:

- ? „perisabilitatea” ridicată în timp a informațiilor introduse în programe; mereu este nevoie de consilieri care să „alimenteze” sistemul și informaticieni care să asiste funcționarea serverelor, a rețelelor de consiliere la distanță cât și ameliorarea programelor;
- ? programele care nu sunt totdeauna în consens cu cererile tipice sau dinamice ale clienților;
- ? flexibilitatea încă redusă sau nulă a programelor informatizate la schimbarea priorităților, nevoilor și categoriilor de informații ale clienților; acestea acționează, strict, în consens cu programul și informațiile introduse inițial;
- ? incapacitatea programelor de a învăța, de a se adapta, de empatie sau de a deține alte calități psihologice ale consilierului;
- ? receptarea pasivă, neparticipativă a informațiilor de către clienți;
- ? posibilitatea redusă de a obține informații noi sau diferite, de a pune întrebări sau exercisa anumite situații ipotetice;
- ? sensibilitatea relativ redusă a programelor de consiliere și orientare la diferențele individuale ale clienților.

Cerinte ale utilizarii TIC în consilierea carierei

Preocuparile pentru integrarea treptata a TIC în actul consilierii curente sunt încă nesistematice din cauza lipsei de formare si expertiza în domeniul TIC, de mijloace tehnice, a conectarii la *Internet*, a programe adaptate cerintelor TIC.

Procesul utilizarii TIC în consiliere trebuie sa fie sincronizat cu activitatea de initiere a publicului / beneficiarilor / clientilor / tinerilor din scoli etc. în utilizarea acestor resurse de informare.

Utilizarea potentialului TIC în consiliere presupune ca toti consilierii au fost formati / sunt capabili sau dau dovada ca:

- ? au abilitati de utilizare a calculatorului;
- ? stiu sa utilizeze creativ facilitatile oferite de *Internet*;
- ? pot proiecta un *web site*;
- ? participa la forumuri si grupuri de discutii;
- ? au capacitatea de a descoperi informatii utile clientilor, în consens cu nivelul, cerintele si sfera lor de interese;
- ? au posibilitatea si competenta de a „prelucra” si adapta informatiile pentru a fi direct utilizate de beneficiarii din diferite medii socio-culturale si economice;
- ? au capacitatea de a raspunde flexibil si operativ la nevoile dinamice sau conjuncturale ale clientilor utilizatori ai resurselor TIC girate de consilieri;
- ? au capacitatea de a îndruma grupuri de beneficiari pentru utilizarea TIC în consilierea carierei;
- ? au capacitatea de a coopta sau a avea în vedere si alti factori / actori cu pondere semnificativa sau decisiva în consilierea carierei (parinti, profesori, autoritati, colegi, media), persoane care lucreaza în alte domenii si care pot pleda pentru consilierea carierei ca neprofesionisti.

În ceea ce priveste utilizarea TIC în consilierea carierei adultilor (pentru plasarea fortei de munca, „medierea” client - angajator), procesul se dovedeste de o mare complexitate.

De pilda, proiectarea unui program de plasare a fortei de munca va trebui sa tina cont de mai multe categorii de variabile: clientul (forta de munca), lumea profesiilor, cerintele angajatorilor etc.

Daca vom lua exemplu doar aspectele ce trebuie avute în vedere, simultan, despre fiecare din miile de profesii, meserii, functii si ocupatii existente, vom constata ca acestea pot fi caracterizate prin:

- ? tipul de activitate desfasurata;
- ? instrumentele si uneltele de lucru utilizate;
- ? aria de extindere (ca numar de persoane care le practica);
- ? cerintele de acces (formare initiala, criterii de angajare);
- ? salarizarea, conditiile de mediu al muncii, concediile etc.;
- ? “deschiderea” profesiei spre alte domenii sau niveluri superioare de activitate;
- ? “zonarea” profesiei si “dependentă” acesteia de anumite arii geografice, contexte socio-economice si culturale;
- ? resursele de satisfactie profesionala pe care le ofera;
- ? dominanta ocuparii pe medii, sexe, niveluri de scolarizare etc.

Succesul serviciilor de informare pentru consilierea carierei mediate de TIC se explica si printr-o componenta cognitiva puternica a acestora.

În mare masura, imaginea de sine se contureaza ca urmare a modului în care persoana vede ca este perceputa de cei din jurul sau. Aceasta înseamna, în planul functiilor psihologice, procese cognitive si afective ce sunt activate în timpul relatiilor de comunicare dintre indivizi, ca efect al vietii sociale.

Actul auto-evaluarii (inclusiv prin mijloace TIC) va (re)întari sau va pune la îndoiala imaginea de sine deja conturata. Acest impuls extern poate avea un serios impact personal si în planul integrării socio-profesionale a individului.

În planul deciziilor personale cu privire la cariera, instrumentele de evaluare accesate prin *Internet* si „interpretările” propuse, în cazul când sunt eronat întocmite sau nu sunt interpretate de un consilier, pot genera la cei care le utilizeaza, fie o

supradimensionare a imaginii de sine (un optimism exagerat), fie o excesiva ezitare în decizie si actiune.

Aceasta situatie este una din cele mai serioase riscuri ale utilizarii instrumentelor de autoevaluare în întregime independente de interventia consilierului si care sunt propuse de anumite *web site*-uri neprofesionale.

Faptul mentionat mai sus nu este merit sa sugereze neutilizarea TIC în consilierea carierei, ci intentioneaza sa atraga atentia asupra nevoii de calitate profesionala înalta în proiectarea si utilizarea acestor instrumente si sa propuna, totodata, utilizarea si cu apelarea la serviciile consilierilor.

Consilierul, în aceste situatii, poate sa:

- ? recomande cele mai complete, profesioniste si relevante *web site*-uri care pot sprijini clientul în demersul personal de informare, autoevaluare etc.;
- ? furnizeze categorii de informatii care nu se regasesc în sursele electronice, dar sunt necesare pentru luarea deciziei si dezvoltarea unui plan cu privire la cariera;
- ? avertizeze clientii asupra posibilitatilor si limitelor acestor instrumente,
- ? interpreteze pentru client rezultatele autoadministrarii instrumentelor de evaluare, sa continue evaluarea cu alte metode si tehnici mai elaborate, sa ofere o consiliere maximal personalizata.

Gingras et alii (2001) propune un model circular al modului de functionare a serviciilor de informare cu privire la piata muncii, în care distingem:

Intrari:

- ✍ Clientul (cu toate caracteristicile sale de personalitate).
- ✍ Tipuri de si nevoi ale clientului din sfera consilierii carierei.
- ✍ Informatii si sursele acestora.
- ✍ Serviciile si institutiile ofertante de consilierea carierei.
- ✍ Consilierii.

Proces:

- ? Identificare.
- ? Clarificare.

? Decizie.

lesiri:

? Evaluare.

? Urmărirea evoluției clientului.

Se porneste de la următoarele premise ale ariei **Intrari:**

Clientul:

? are nevoie și solicită informații de la servicii specializate în consilierea carierei;

? are sau nu abilități de comunicare;

? are sau nu un obiectiv clar în acest demers;

? are anumite trăsături personale ce tin de gen, vârstă, etnie etc.;

? are anumite caracteristici psihologice: interese, valori, aptitudini, stil cognitiv;

? are anumite caracteristici sociologice: statut socio-economic, responsabilități comunitare și familiale, stil de viață, nivel de educație, orientare religioasă și politică;

? are sau nu informații despre sine, piața muncii, sistemul de educație și formare inițială și continuă;

? are sau nu capacitatea de a procesa informațiile într-un mod util siesi (identificare, prelucrare, utilizare);

? este sau nu hotărât să se implice și să finalizeze un plan personal de dezvoltarea carierei.

Tipuri de nevoi ale clientului:

? asistență pentru identificarea nevoilor sale;

? asistență pentru clarificarea implicațiilor nevoilor identificate;

? asistență pentru identificarea serviciilor necesare satisfacerii nevoilor sale (surse de informare, moduri de (re)gasire a informațiilor, utilizarea adecvată a informațiilor);

? asistență pentru înțelegerea sinelui, lumii muncii, sistemului de educație și formare;

- ? asistenta pentru rezolvarea problemelor, luarea deciziei în momentele de tranzitie ale vietii: educatie si formare, integrare socio-profesionala, familie, pensionare etc.

Tipuri de informatii, sursele acestora si servicii:

- ? diferite categorii de informatii utile consilierii carierei (simple, factuale, generale, pre-prelucrate) si care
- ? vizeaza: educatia, munca, formarea continua, legislatia etc.,
- ? existente pe diferite categorii de suporturi (scris, electronic, oral) si
- ? furnizate individual sau în grup,
- ? direct sau mediat, de catre
- ? consilieri, *web site*-uri, persoane responsabile cu gestionarea resurselor umane care-si desfasoara activitatea în
- ? servicii, centre, institutii, agentii, firme de stat sau private.

Consilierul (aptitudini, calitati personale):

- ? abilitatea de a stabili o buna relatie de munca si comunicare cu clientul;
- ? cunoasterea diferitelor tipuri de informatii si abilitatea de a le utiliza eficient;
- ? cunoasterea procesului de a regasi, procesa si integra informatiile în actiune;
- ? abilitatile de comunicare, cunoastere si utilizarea eficace a diferitelor cai de transmitere a mesajelor purtatoare de informatii;
- ? cunoasterea procesului rezolvării de probleme si a dinamicii luării deciziei, precum si utilizarea acestor abilitati în folosul clientului;
- ? cunoasterea mecanismelor vietii afective, cognitive, volitive sau ale vietii profesionale pentru a-i sprijini pe clienti în procesul dezvoltării carierei.

Proces:

Se desemneaza prin proces - în acest caz - totalitatea serviciilor de consiliere oferite continuu clientului în diferite etape ale vietii acestuia.

Pentru clienti, procesul de sprijinire prin consiliere înseamna ca:

- ? exista unii beneficiari care au nevoie de ajutor (consiliere, orientare, empatie) pentru a deveni autonomi;

- ? unii clienti simt nevoia consilierii pentru a face alegeri mai bune în ceea ce-i privește, cu luarea în considerare a mai multor alternative, despre care vor să aibă un aviz specializat;
- ? alte persoane nu pot discerne din informațiile pe care le au, care sunt cele relevante, utile, de încredere, actuale;
- ? unii clienti resimt nevoia de a fi sprijinți pe parcursul dezvoltării planurilor lor cu privire la cariera, prin încurajare, întărirea imaginii de sine, adoptarea unei atitudini active față de viitorul personal;
- ? anumite persoane au nevoie să învețe și să exerseze procesarea informațiilor și luarea deciziilor prin punerea în acțiune a comunicării, analizei, sintezei etc. și acordând priorități personale diferitelor alternative și trecând la acțiune, în conformitate cu o strategie ce ține cont de obiective, resurse și costuri.

lesiri:

Sunt incluse în această etapă evaluarea și urmărirea rezultatelor consilierii, cu luarea în calcul a relației client - consilier și mediului în care aceștia interacționează.

Evaluarea are în vedere evidențierea efectelor schimbărilor intervenite ca rezultat al procesului de consiliere a clientului. Aceste rezultate au importanță atât pentru consilier (pentru ameliorarea activității sale profesionale), cât și pentru client (pentru a vedea cât a beneficiat acesta de pe urma consilierii). Urmărirea efectelor procesului de consiliere este strâns legată de evaluare și evident, în principal, oferă informații cu privire la trainicia în timp și acțiune reală în viața socio-profesională a serviciilor de informare, consiliere și orientare acordate clienților. Aceste rezultate sunt importante și ca elemente de evaluare a eficienței externe a instituțiilor și practicienilor din domeniul consilierii carierei.

În diferite contexte sau etape ale vieții, cu aceleași obiective sau cu altele, clientul poate reintra în dinamica acestui model ciclic de informare, consiliere și orientare, dând, de fiecare dată un alt curs, procesualitate internă sau finalitate.

Același lucru se întâmplă (sau ar trebui să se întâmple) și în cazul „întâlnirii” unui client cu un *web site* „specializat” în consilierea carierei.

Evaluarea sistemelor de consilierea carierei care utilizeaza TIC

De regula, sistemele de consilierea carierei care se servesc de facilitatile TIC ce pot fi accesate prin *Internet* nu au continuturi si finalitati validate din punct de vedere stiintific.

Din acest motiv, procesul validarii acestor resurse electronice de consilierea carierei trebuie sa aiba în vedere:

- ? un model teoretic de consilierea carierei acceptat de comunitatea profesionistilor (consilieri practicieni în domeniul educatiei si muncii);
- ? cercetari asupra categoriilor de nevoi dinamice ale clientilor;
- ? categorii tipice de informatii necesare pentru a raspunde acestor nevoi (despre sistemele de educatie si formare, piata muncii, cadrul legal al educatiei si muncii, al integrarii socio-profesionale, managementul personal si planificarea carierei etc.);
- ? instrumente de (auto)evaluare a aptitudinilor si intereselor profesionale validate deja pe populatia tinta vizata;
- ? mecanisme confirmate de practica în ceea ce priveste asocierea structurilor tipice de personalitate, din sfera intereselor si dotarilor aptitudinale cu anumite profesii, meserii, ocupatii;
- ? o interfata prietenoasa a *web site*-urilor si accesare facila a categoriilor de date necesare utilizatorilor.

Demersul evaluativ al acestor sisteme de *e-counseling* comporta, minimal, chestionarea de loturi sau esantioane reprezentative din populatia tinta utilizatoare a acestor resurse asupra satisfactiei, impactului, completitudinii, actualitatii, finalitatii practice, interfetei prietenoase a *web site*-urilor, accesibilitatii etc.

Un proces similar de evaluare trebuie avut în vedere cu luarea în considerare a opiniilor expertilor din acest domeniu asupra *web site*-urilor centrate pe consilierea carierei (elaborate de institutiile publice sau private, cu acces liber sau platit).

Cel mai adesea, *web site*-urile oferite utilizatorilor de diferiti proiectanti de *soft-uri* nu au trecut printr-un proces de validare, iar întreaga constructie a sistemului de *e-counseling* se sprijina pe buna intentie a acestora si experienta lor particulara în domeniu.

Situatia este favorizata si de concurenta relativ redusa în aceasta arie, cadrul legislativ extrem de permisiv la improvizatie si amatorism într-un domeniu de înalta responsabilitate sociala pentru gestionarea rationala a resurselor umane.

Riscul pentru beneficiari consta în:

- ? construirea unei imagini de sine nerealiste, luarea de decizii eronate cu privire la dezvoltarea carierei pe baza unor informatii nerelevante si neactuale;
- ? erodarea încrederii tuturor categoriilor de populatie tinta în valoarea reala a resurselor TIC în consilierea carierei.

Sistemele de resurse pentru *e-counseling* care trebuie evaluate, cu prioritate, sunt cele care contin:

- ? programe de autoexplorare personala;
- ? programe de sprijin pentru managementul dezvoltarii carierei personale;
- ? programe de punere în relatie a profilului personal (aptitudini - interese, trasaturi de personalitate) cu anumite categorii de profesii dezirabile.

Bibliografie

Jigau, M. *Consilierea carierei*. Bucuresti, Editura Sigma, 2001.

Sampson, J, P. *Quality and Ethics in Internet-Based Guidance*. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance. 2002, p. 157-171.

Savard, R; Gingras, M; Turcotte, M. *Delivery of Career Development Information in the Context of Information Computer Technology*. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance. 2002, p. 173-191.

Watts, A. G. *The Role of Information and Communication Technologies in Integrated Career Information and Guidance System: a Policy Perspective*. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance. 2002, p. 137-155.

Watts, A. G.; Law, B.; Killeen, J.; Kidd, Jennifer, M.; Hawthorn, Ruth. *Rethinking Careers Education and Guidance. Theory, Policy and Practice*. London, Routledge Editor, 2000.

CADRUL CONCEPTUAL AL CONSILIERII CARIEREI PRIN TIC

Angela MUSCA

Consilierea carierei asistata de calculator - cadrul conceptual

Comisia Internationala pentru Educatie în secolul al XXI-lea (Delors, 2000) propune organizarea unor dezbateri pe tema accesului la cunoastere în lumea viitorului, în conditiile progresului înregistrat de TIC. Dintre recomandarile Comisiei în acest domeniu, se disting:

- ? diversificarea si perfectionarea învatamântului la distanta, prin folosirea tehnologiilor moderne;
- ? utilizarea pe scara larga a acestor tehnologii în educatia adultilor si, în special, în formarea continua a profesorilor;
- ? accelerarea procesului de dezvoltare a infrastructurilor în domeniu în tarile în curs de dezvoltare, precum si raspândirea noilor tehnologii la nivelul întregii societati;
- ? lansarea unor programe de popularizare a tehnologiei moderne, sub patronajul UNESCO.

TIC sunt utilizate pe scara larga în prestarea serviciilor de informare si consilierea carierei, cu o gama variata de aplicatii. Tehnologiile determina transformarea serviciilor de consiliere si orientare, având rolul de instrument si agent al schimbarii.

Investitiile în TIC pot ameliora eficienta serviciilor de consiliere a carierei, preluând partea repetitiva a activitatii consilierului, precum difuzarea informatiilor sau administrarea unor probe de evaluare. Programele de consilierea carierei asistata de calculator pot fi privite ca o alternativa la serviciile care necesita contact personal sau ca un mijloc de a ameliora calitatea acestor servicii.

Tehnologia informatiei si comunicarii vizeaza în activitatile de orientare si consiliere urmatoarele *dimensiuni* principale:

- ? observarea, analiza fluxurilor scolare si urmarirea individualizata a elevilor;
- ? documentarea si punerea informatiei la dispozitia clientilor;
- ? acordarea sprijinului personalizat pentru cunoasterea de sine, pentru luarea deciziei, prin utilizarea unor programe cu caracter psihologic individualizat.

Instrumentele din domeniul *orientarii si consilierii* utilizeaza calculatorul în modalitati diferite:

- ? în mod complet, pentru colectarea si prelucrarea informatiilor, pentru interpretarea rezultatelor obtinute si realizarea unor rapoarte personalizate;
- ? partial, doar pentru colectarea sau prelucrarea informatiilor, apoi acestea fiind interpretate de catre consilier.

În evolutia aplicatiilor TIC în consilierea carierei se disting urmatoarele *faze* (Watts, 2001):

- ? *informatia centralizata* (de la mijlocul anilor '60 pâna la sfârșitul anilor '70), când au fost elaborate numeroase sisteme de orientare asistata de calculator, care au demonstrat potentialul acestor tehnologii;
- ? *micro-ordinatorul* (de la începutul anilor '80 pâna la mijlocul anilor '90) a facut ca utilizarea interactiva sa devina mai economica si a facilitat crearea si difuzarea programelor simplificate; astfel, a crescut numarul sistemelor de orientare asistata de calculator si al utilizatorilor;
- ? *utilizarea Internet-ului* (la sfârșitul anilor '90) a permis crearea unor *site-uri* accesibile pentru utilizatori si care faciliteaza interconexiunile;
- ? *etapa numerica*, în care calculatorul, televizorul, telefonul fuzioneaza într-un ansamblu numeric integrat.

Analiza acestor faze în evolutia aplicatiilor TIC evidentiaza o serie de *tendinte*:

- ? accesibilitatea crescândă a serviciilor de consiliere și orientare, care au devenit disponibile în centrele de consiliere, dar și în alte locuri: la domiciliu, la locul de muncă etc.;
- ? interactivitatea sistemelor, nu numai în cazul utilizatorilor, dar și între aceștia și diferite tipuri de medii;
- ? originea diversificată a dispozitivelor de informare, care a determinat o dezvoltare importantă a activităților din sectorul privat în acest domeniu, cu consecințe asupra politicilor publice.

În prezent se constată o continuă dezvoltare și creștere a calitatii programelor de consiliere și orientarea carierei asistate de tehnologiile informatice. Rețelele sunt din ce în ce mai extinse și pot fi îmbogățite permanent cu date și informații actualizate. În activitatea consilierului, programele computerizate sunt fie instrumente auxiliare de evaluare și informare, fie programe destinate utilizării individuale. În legătură cu utilizarea programelor există opinii diferite cu privire la avantajele acestora: unele persoane le apreciază „neutralitatea”, altele preferă discuția cu consilierul, mai ales în cazul problemelor personale.

Delimitări conceptuale

Noile tehnologii sunt sisteme și instrumente moderne, de un înalt nivel al dezvoltării tehnice, care pot fi utilizate și în alte domenii, cu scopul creșterii eficienței acestora.

Informatica este știința care se ocupă cu studiul prelucrării informațiilor cu ajutorul sistemelor automate de calcul. Prin aceasta se înțelege colectarea, stocarea (memorarea), organizarea, regăsirea, distribuirea, transmiterea, tratarea informațiilor, cât și studiul metodelor, mijloacelor, procedurilor și sistemelor pentru realizarea prelucrării informațiilor în vederea luării unor decizii. Informatica se ocupă și de instrumentul cu care își realizează obiectivele: sistemul automat de calcul, care poate fi un calculator sau un ansamblu de echipamente și mijloace tehnice.

Informatizarea este procesul de introducere a calculatorului si informaticii în diferite domenii de activitate.

Informatizarea învățământului (Noveanu, 1993) este procesul de utilizare a noilor tehnologii informatice în gama larga de activitati specifice din sistemul de învățământ. Informatizarea învățământului reprezinta, totodata, o strategie pedagogica, adoptata la nivel de politica a educatiei în conditiile modelului cultural al societatii postindustriale, informatizate.

În cazul **serviciilor de consilierea carierei**, informatizarea constituie un proces de asimilare si valorificare a noilor tehnologii informatice în activitatile proiectate si realizate în acest domeniu.

Prin **software** se înțelege un ansamblu de programe, procedee, reguli si documentatia care le este asociata, referitoare la exploatarea computerului si la sarcinile care trebuie urmarite.

Hardware desemneaza totalitatea componentelor unui calculator: unitate centrala, monitor, periferice.

Sistemul de operare este o interfata de comunicare între diferitele aplicatii sau programe si utilizator.

Limbajele de programare permit crearea de programe care sa raspunda unor probleme concrete ale utilizatorilor si sunt specializate pe diferite tipuri de sarcini.

Software pedagogic este un program informatizat, proiectat special pentru rezolvarea unor sarcini sau probleme educationale prin valorificarea tehnologiilor proprii instruirii asistate de calculator (IAC), care asigura: memorarea datelor, organizarea datelor în fisiere, gestionarea fisierelor, simularea, realizarea si evaluarea formativa a învățarii, reglarea / autoreglarea activitatii de învățare.

Consilierea online permite comunicarea imediata între persoane aflate la mare departare în spatiu prin utilizarea tehnologiilor informatice si de comunicare. Este folosita pentru initierea sau completarea unei consilieri de tip „fata în fata”.

Internet-ul este „o cale de transmitere a datelor la nivel mondial, un mecanism de raspândire a informatiilor si un mediu de interactiune între oameni si calculatoarele lor, facând abstractie de pozitia geografica." (Institutul National de Cercetare - Dezvoltare în informatica). *Internet-ul* este, în acelasi timp, si o retea internatională de retele de calculatoare care cunoaste o amploare deosebită datorită unor standarde ce

permit ca informatia să poata circula între calculatoarele interconectate în retea într-un timp foarte scurt. *Internet*-ul acopera toată lumea, are posibilitatea de extindere permanentă, nelimitată și prezintă un potențial extraordinar pentru tot ceea ce ține de comunicare umană, informare, documentare și alte activități din orice domeniu academic, economic, politic etc.

Funcțiile *Internet*-ului vizează următoarele aspecte:

- ? comunicarea între două sau mai multe persoane / *web site*-uri;
- ? informarea, accesul la baze de date și calculatoare aflate la distanță;
- ? publicarea unor materiale pentru o mare varietate de beneficiari.

Sampson (2002) în articolul *Quality and Ethics in Internet-Based Guidance* face sugestii pentru inițiatori de proiecte, practicieni, utilizatori, cercetători, evaluatori în vederea ameliorării felului în care se desfășoară orientarea și consilierea cu ajutorul *Internet*-ului, prin raportarea la o perspectivă care insistă asupra menținerii calității și eticii în acest domeniu. Realizatorii *site*-urilor de consiliere sunt responsabili, în mod special, cu menținerea calității aplicațiilor realizate, iar practicienii cu respectarea eticii și standardelor de calitate în cadrul serviciilor furnizate.

În această ordine de idei, consilierii au rolul:

- ? de a recomanda cele mai potrivite aplicații în orientarea și consilierea cu ajutorul *Internet*-ului, în funcție de nevoile utilizatorilor;
- ? de a furniza consiliere pentru acele persoane care au nevoie de sprijin în utilizarea aplicațiilor cu ajutorul *Internet*-ului;
- ? de a crea *web site*-uri metodologice și organizatorice, în sprijinul practicienilor, acestea având rolul de a realiza un dialog interactiv, în cadrul căruia utilizatorii își identifică nevoile dintre mai multe opțiuni, apoi sunt furnizate resurse în sprijinul nevoilor identificate;
- ? de a implementa în cadrul organizațiilor, instituțiilor aplicațiile în orientarea și consilierea cu ajutorul *Internet*-ului.

Sampson (1996) distinge următorii pași în implementarea aplicațiilor TIC (spre exemplu, *site*-urile de orientare cu ajutorul *Internet*-ului): evaluarea, selecția, integrarea

programului (*software*), formarea personalului, testarea, functionarea si evaluarea programului. Autorul mentionat clasifica aplicatiile în consilierea cu ajutorul *Internet*-ului în:

- ? aplicatii individuale (*stand alone*), care se refera la o singura activitate: evaluare, informare, pregatire CV etc.;
- ? aplicatii integrate, care combina mai multe functii ale orientarii (spre exemplu, sistemele de furnizare a informatiilor despre cariera).

Instrumente si modele de consilierea carierei asistata de calculator

Domeniul *consilierii carierei* se confrunta astazi cu numeroase provocari, iar pentru a tine pasul cu schimbarile si nevoile impuse de aparitia societatii postindustriale teoreticienii si practicienii trebuie sa regândeasca paradigmele si conceptele, sa elaboreze abordari, teorii si tehnici noi. Tractenberg (2002) descrie o serie de directii si tendinte noi în domeniul consilierii carierei, în perspectiva societatii postindustriale. Una dintre acestea este nevoia de a tine pasul cu noile tehnologii, ce ofera consilierilor *instrumente* de interventie în acest domeniu, precum:

- ? sistemele de consiliere a carierei asistata de computer;
- ? *software* multimedia;
- ? jocuri de simulare;
- ? casete video despre ocupatii;
- ? o varietate de servicii pentru cariera si gasirea unei slujbe, disponibile pe *Internet*, cum ar fi: baze de date cu locuri de munca, servicii oferite de consilierii carierei sau informatii despre ocupatii ca instrumente necesare pentru luarea deciziilor în cariera si gasirea unui loc de munca.

Cea mai mare parte a sistemelor de consilierea carierei asistata de calculator au fost concepute pentru a putea fi utilizate în mod autonom, fara sprijinul consilierului. Tocmai de aceea, se impune integrarea acestor sisteme în serviciile mai largi de orientare, pe baza unor **modele**:

- ? modelul în cadrul caruia persoana necesita sprijin înainte si dupa utilizarea sistemului;
- ? modelul integrat, când sistemul este utilizat în cadrul unei alte interventii de orientare, consiliere (curs, sedinta de consiliere), permitând consilierului si persoanei consiliate sa-l utilizeze împreuna;
- ? modelul progresiv, când utilizarea sistemului este precedata sau urmata de alte tipuri de interventii (convorbirea, consilierea de grup).

Dintre *rolurile* tehnologiei informatiei si retelelor de comunicare în cadrul organizatiilor (Gheorghe, 2002), mentionam:

- ? permit stocarea unei cantitati uriase de informatii în volume extrem de mici (suportul magnetic înlocuind suportul pe hârtie);
- ? proceseaza informatiile la niveluri mari de complexitate, le transmit în timp real altor persoane, echipe, organizatii si pot primi raspuns aproape instantaneu;
- ? sprijina cautarea informatiilor în baze de date multiple;
- ? realizeaza analize si previziuni cu un grad mare de fidelitate asupra unor fenomene naturale, psihosociale, organizationale sau economic-financiare;
- ? promoveaza valori, cum ar fi: precizia, miniaturizarea, varietatea informatiilor, comunicarea.

Clasificarea programelor de consilierea carierei asistata de calculator

Programele care utilizeaza tehnologiile informatice si de comunicare în consiliere si orientare pot fi clasificate pe baza unor criterii de tipul: scopul urmarit, structura si continutul informatiilor stocate, procedura de utilizare (autonoma sau asistata de consilier), modelul teoretic care fundamenteaza aplicatia, suportul tehnic utilizat, rationalitatea si profesionalismul, populatia tinta vizata (Jigau, 2001).

Conger (1993) ofera o viziune de ansamblu si exemplifica felul în care

tehnologiile informatice pot fi utilizate în practica orientării și consilierii. Prin raportarea la diferite domenii, se diferențiază:

- ? consilierea personală;
- ? consilierea carierei;
- ? îndrumarea academică;
- ? testarea / evaluarea;
- ? gestiunea documentelor;
- ? formarea consilierilor.

Programele informatizate de consiliere personală au rolul de a sprijini indivizii sau grupurile să rezolve dificultăți referitoare la: consumul de droguri, valori, personalitate, managementul timpului, controlul stresului, luarea deciziilor, comunicare interpersonală etc.

În cazul **consilierii carierei** programele includ aspecte referitoare la conceptele utilizate în domeniul dezvoltării carierei, furnizează informații despre ocupații, asistă autoevaluarea, descrie abilitățile necesare pentru a găsi o slujbă sau pentru a te prezenta la un interviu etc.

Programele de **îndrumare academică** facilitează selectarea ofertelor de studii și a instituțiilor, pregătirea pentru testare, managementul timpului, educația continuă și alegerea unei profesii.

Programele de **testare / evaluare** permit administrarea, codarea și interpretarea performanțelor, aptitudinilor, intereselor, testarea personalității, diagnosticarea educativă, psihologică și pregătirea pentru testare.

În **gestiunea informațiilor și documentelor** utilizate în activitatea de consiliere și orientare se folosesc programe de editare a textelor, elaborare și gestiune a bazelor de date.

În ceea ce privește **formarea consilierilor**, programele se axează pe dezvoltarea abilităților necesare unui consilier, fiind exemplificate *interviurile clinice* și *jocurile de rol*.

Tehnologiile informatice și de comunicare determină creșterea eficienței serviciilor de consiliere și orientare, prin acordarea sprijinului în desfășurarea

urmatoarelor activitati: autoevaluare, diagnostic; furnizarea unor informatii despre educatie, formare, locuri de munca; realizarea unor fise electronice pentru evidenta clientilor; sprijinirea luarii deciziilor si planificarea dezvoltarii carierei; formarea practicienilor în domeniul consilierii carierei.

Watts (1994) realizeaza o sinteza a **programelor de orientare si consiliere a carierei asistate de calculator**, existente în tarile din Comunitatea Europeana. Criteriul utilizat se refera la scopul urmarit: *cunoasterea de sine, cunoasterea oportunitatilor, învatarea luarii deciziilor, pregatirea pentru tranzitie.*

Conform criteriului referitor la *cunoasterea de sine*, se disting urmatoarele tipuri de programe:

- ? **profilele de autoevaluare**, care includ un chestionar de interese profesionale ce permite definirea unui profil corespunzator unei familii de ocupatii;
- ? **testele psihometrice**, care constituie versiuni informatizate ale testelor creion-hârtie si masoara capacitati intelectuale, aptitudini, caracteristici de personalitate.

Pe baza criteriului privind *cunoasterea oportunitatilor*, exista programe precum:

- ? **sistemele de cercetare documentara**, care sunt baze de date ce includ informatii despre posibilitatile de studii si formare, despre slujbe si angajatori; acestea utilizeaza „motoare” de cautare sau cuvinte-cheie, care permit utilizatorilor sa gaseasca informatiile necesare;
- ? **jocuri si simulari** ale activitatii profesionale, ce permit utilizatorilor sa realizeze experimente exploratorii în sfere profesionale determinate;

Pe baza ambelor criterii mentionate, se disting si **sistemele de „punere în corespondenta”**, ce permit realizarea unor corelatii între profilurile individuale si slujbele existente, cu scopul obtinerii unei liste cu posibilitatile de angajare.

Învatarea luarii deciziilor se refera la **programele de sprijinire a utilizatorilor în luarea deciziilor** prin analiza factorilor care intervin în aceste situatii.

Pregatirea pentru tranzitie evidentiaza:

- ? **programele de formare pentru cautarea unei slujbe** care se refera la pregatirea pentru a participa la un interviu sau pentru a redacta o scrisoare de intentie;
- ? **programele specializate**, care sprijina elaborarea unui CV sau completarea formularelor de cautare a unei slujbe.

În Franta, în cadrul Centrelor de Informare si Orientare au fost create numeroase instrumente informatizate, care sprijina activitatea de orientare si consiliere, precum:

- ? programe documentare si baze de date, care contin în principal informatii despre formare si profesii;
- ? programe de punere în corespondenta / sisteme analogice, bazate pe descrierea caracteristicilor personale si a caracteristicilor ocupatiei în termeni asemanatori, care sa permita corelatia între acestia;
- ? programe de educatie pentru alegere si de sprijin în luarea deciziei, care pun accentul pe utilizarea metodelor de luare a deciziilor;
- ? sisteme mari care integreaza primele trei tipuri de programe si care vizeaza întreg procesul de orientare, faciliteaza cunoasterea de sine, a profesiilor si mediului socio-economic.

Ecoutin si Quesnel (1996) au realizat o sinteza a informatiilor multimedia utilizate în activitatea de orientare si consiliere, insistând asupra *programelor, casetelor video si jocurilor*.

Dintre *programele* mentionate, se disting:

- ? programele de *analiza a personalitatii*, care vizeaza studiul intereselor, comportamentelor, atitudinilor, capacitatilor de comunicare si organizare;
- ? programele pentru *luarea deciziilor*, care realizeaza corelatii între caracteristicile unei persoane si cele ale unor profesii;
- ? programele de dezvoltare a capacitatii de insertie, care urmaresc dezvoltarea unor capacitati metodologice necesare în activitatea de orientare;
- ? programele de informare asupra meseriilor.

Casetele video au continuturi referitoare la tehnicile de recrutare, evaluare profesionala si interviu, bilantul competentelor, tehnicile de cautare a unei slujbe.

Jocurile (jeux plateaux) abordeaza teme, cum ar fi: tehnicile de insertie, profesiile si mediul socio-economic, proiectul profesional.

Tehnologiile informatice si de comunicare sunt instrumente de sprijin si de ameliorare a calitatii serviciilor de consiliere si orientare; astfel, practicienii realizeaza mai putine sarcini repetitive (de tipul administrarea probelor de evaluare sau difuzarea informatiilor) si se focalizeaza asupra aspectelor procesului de consiliere, care le evidentiaza calitatile specific umane.

Ca principale *avantaje* ale utilizarii programelor de orientare asistate de calculator se diferentiaza:

- ? flexibilitatea modului de prezentare a informatiilor, selectarea rapida a acestora cu ajutorul criteriilor multiple, cuvintelor-cheie;
- ? personalizarea timpului de acces la informatii si sporirea gradului de autonomie a beneficiarilor fata de consilieri;
- ? cresterea posibilitatilor de stocare, regasire, manipulare si corelare a informatiilor despre persoane, ocupatii, institutii pentru a raspunde nevoilor unui public numeros;
- ? ameliorarea raportului numar de clienti per consilier si scaderea costurilor sociale ale consilierii si orientarii.

Dintre *dezavantaje*, mentionam:

- ? sensibilitatea redusa a programelor de consiliere la diferentele individuale ale clientilor;
- ? dificultatea utilizarii acestor programe în institutiile care nu au resurse pentru achizitionarea echipamentelor informatice;
- ? depersonalizarea actului consilierii prin „mecanizarea comunicarii”;
- ? aparitia erorilor de programare sau a caderilor de tensiune;
- ? receptarea pasiva a informatiilor de catre clienti;
- ? dezinformarea, în cazul aparitiei unor erori prin omisiune;

- ? aparitia riscului de a face interpretari false sau de a nu relativiza informatia, în conditiile în care nu se realizeaza si o discutie cu consilierul.

Tendinta actuala este de a realiza programe complexe, care sa parcurga toate etapele, de la autoevaluare, informare despre cursurile de formare existente, piata muncii, luarea deciziei, pâna la identificarea locului de munca vacant si angajare (Jigau, 2001). Un avantaj important al TIC îl reprezinta facilitatea efectuării de calcule statistice, corelatii, probabilitati sau stocarea informatiilor despre clienti, institutii educative sau întreprinderi.

Alte tipuri de programe

Programele de testare psihologica cu ajutorul calculatorului sunt eficiente în conditiile în care psihologul selecteaza si interpreteaza testele semnificative pentru luarea unor decizii realiste cu privire la cariera.

Ca *avantaje* ale utilizarii computerului în *testarea psihologica* se disting urmatoarele (Mitrofan, 2001, apud Albu, 1998):

- ? scurtarea timpului de aplicare, incluzând toate etapele si, mai ales, operativitatea interpretarii rezultatelor;
- ? prelucrarea, afisarea si tiparirea rezultatelor, timpul câstigat în acest fel poate fi destinat convorbirii individuale dintre consilier si consiliat;
- ? posibilitatea de a comunica interactiv cu computerul si de a efectua comparatii rapide, nuanta rezultatele si analiza interactiunea datelor;
- ? reducerea costurilor (pretul unui computer pe care pot fi stocate probe psihologice în numar nelimitat este mai mic decât cel al probelor psihologice de tip clasic);
- ? adaptarea itemilor testului în functie de raspunsul subiectului (de exemplu, computerul este programat sa nu prezinte un item cu grad crescut de dificultate, daca subiectul nu a raspuns corect la doi itemi succesivi cu un nivel de dificultate inferior sau sa termine testarea în

- conditiile în care subiectul nu raspunde corect la 5 itemi consecutivi de un anumit nivel de dificultate);
- ? abordarea cu ajutorul computerului a unor abilitati care nu au figurat în obiectivele testelor traditionale;
 - ? redactarea raportului psihologic prin care se formuleaza anumite recomandari si „predictii” despre subiect;
 - ? alegerea tipului de consiliere, psihoterapie, a programului de instruire potrivit pentru fiecare subiect;
 - ? construirea propriu zisa a testelor psihologice.

Programele care utilizeaza preponderent imaginea se refera în mod special la meserii si realizeaza simularea unor situatii concrete, ilustreaza aspecte tehnice si le fac mai usor de înteles. Ca limite ale acestor programe, pot aparea: manipularea clientului prin idealizarea anumitor meserii sau prin insistarea pe aspectele pozitive si neglijarea celor negative în prezentarea acestora; existenta bancilor de imagini incomplete, deoarece nu pot fi incluse toate ocupatiile.

Programele interactive în consilierea si orientarea asistata de calculator vizeaza integrarea activitatii individului în procesul de informare, orientare si consiliere asistata de calculator. Sunt folosite în cadrul jocurilor, aplicatiilor *hypertext*, imagine sau multimedia.

În aplicatiile multimedia eficienta presupune utilizarea unor mijloace adecvate continuturilor prezentate, orientarea utilizatorilor într-o maniera potrivita, sugestiva si integrarea continuturilor în sistemul de informatii deja existent.

Categorii de informatii si beneficiari

Pe baza analizei de continut, **informatiile** furnizate prin intermediul programelor informatizate de consilierea carierei vizeaza urmatoarele aspecte:

- ? *studii* – institutii, filiere, profile, specializari, programe, facilitati oferite etc.;
- ? *formare* – institutii de formare, adresele lor, tipuri de cursuri oferite;

- ? *profesii, ocupatii, meserii, locuri de munca* - monografiile profesionale, descrierea analitica a meseriilor, profilele ocupationale, cerintele si conditiile de lucru;
- ? *tehnici* - de cautare a unei slujbe, de recrutare, de (re)insertie etc.

În cazul utilizării *forme* drept criteriu se disting următoarele tipuri:

- ? informatii sub forma de *text scris*;
- ? informatii sub forma de *imagini*;
- ? informatii sub forma unor *programe didactice*;
- ? informatii sub forma de *jocuri*.

Tendința actuală este de a grupa diferite tipuri de produse în *aplicații multimedia* mai mult sau mai puțin integrate.

În ceea ce privește *utilizatorii* programelor de orientare și consiliere cu ajutorul calculatorului, Sampson (1999) distinge următoarele niveluri ale serviciilor:

- ? în cazul persoanelor care sunt foarte bine pregătite pentru a lua o decizie, există servicii de cautare autonomă, respectiv salii de documentare profesională și *web site-uri* pe *Internet* concepute cu scopul de a sprijini alegerea, localizarea și utilizarea diferitelor mijloace cu sau fără ajutorul personalului specializat;
- ? persoanele care sunt la un nivel intermediar de pregătire se pot adresa unor servicii de sprijin punctual; în acest caz, beneficiază de sprijinul specialiștilor în folosirea tehnologiilor informatice și pot fi implicate în cadrul unor activități de grup;
- ? persoanele care sunt insuficient pregătite pentru luarea deciziei vor fi orientate către serviciile de consiliere individuală sau de grup.

Tehnologiile informatice și de comunicare au un rol deosebit de important în sprijinirea persoanelor care locuiesc în zone izolate, prezintă un anumit handicap sau nu au posibilitatea să ajungă în centrele de consiliere. Tehnologiile pot elimina constrângerile referitoare la timp și spațiu.

Traditional, serviciile de orientare si consiliere a carierei utilizau tehnici cum ar fi convorbirea sau interviul. În ultimele decenii este utilizat un model profesional deschis, care presupune diversificarea tipurilor de interventie, precum grupurile de lucru, programele de învățare, mijloacele informatizate, iar individul reprezinta un agent activ în procesul de consilierea carierei (Watts, 2001).

Principalele categorii de **beneficiari** ai serviciilor de consilierea carierei asistata de calculator sunt:

- ? *elevii din învățământul gimnazial, liceal*, în vederea informarii acestora si pregatirii pentru luarea unor decizii realiste;
- ? *elevii în ani terminali* care se afla în situatia de a alege dintre diferite institutii, filiere, specializari, profiluri;
- ? *elevii din învățământul profesional*;
- ? *studentii* din învățământul de stat si particular;
- ? *tinerii* care au abandonat studiile si sunt în cautarea unei slujbe sau a unor cursuri de calificare profesionala;
- ? *adultii* care cauta un loc de munca, cursuri de formare sau care doresc sa initieze o afacere.

Consilierea si orientarea se vor desfasura individual (în cabinetul de consiliere) sau în grup (în cadrul lectiilor sau activitatilor desfasurate în sali de clasa, puncte de informare, bursa locurilor în licee sau universitati, târguri ale locurilor de munca).

În cazul *elevilor din învățământul gimnazial*, sunt foarte importante activitatile de informare si orientare pe termen mediu si lung, precum: sensibilizarea în legatura cu profesiile prin folosirea unor jocuri, informarea în ceea ce priveste sectoarele si domeniile profesionale, conditiile / cerintele de lucru etc.

Pentru *elevii din licee* se recomanda a se desfasura activitati care vizeaza cunoasterea de sine prin utilizarea unor chestionare de interese, teste de personalitate. Se va pune accentul pe dezvoltarea reprezentarilor profesionale si oferirea unor informatii punctuale (adrese ale institutiilor de învățământ, conditii de admitere etc.).

Pentru *elevii din învățământul profesional* se vor aborda în cadrul orelor de orientare și consiliere subiecte privitoare la piața forței de muncă, inserția profesională, cursurile de (re)calificare.

Pentru *elevii din anii terminali* vor avea prioritate activitățile pe termen mediu și scurt, prin oferirea unor informații despre filiere de formare suplimentară, diplome, locuri de muncă, adrese ale instituțiilor.

Studentii vor fi informați cu privire la piața forței de muncă, cerințele, contraindicațiile unor locuri de muncă în vederea alegerii rutei profesionale și plasarea pe piața forței de muncă.

Pentru *tineri și adulți* vor fi oferite informații personalizate, pe termen scurt, în vederea realizării inserției profesionale, continuării studiilor, alegerii unor cursuri de formare sau inițierii unor afaceri.

Pe baza tipologiei personalității elaborată de Holland, Sampson (1999) afirmă că persoanele care preferă să cerceteze, care au abilitatea de a găsi și rezolva probleme într-o manieră independentă preferă utilizarea calculatorului pentru a obține informații, iar cele care identifică soluții prin relaționarea cu alte persoane, vor alege să discute cu un consilier și cu alte persoane în cadrul centrelor de informare, orientare și consiliere.

Evaluarea sistemelor informatice utilizate în consiliere și orientare a arătat că actul consilierii este mai eficient atunci când clientul beneficiază nu doar de utilizarea programelor informatice, ci și de sesiuni de consiliere individuală.

Bibliografie

Bingham, C. W. *The Impact of Technology on Career Guidance*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993.

Botnariuc, P. *Utilizarea tehnologiilor informatice și de comunicare în orientarea școlară și profesională*. In: Orientarea școlară și profesională a tinerilor rezidenți în zone defavorizate socio-economic și cultural. București, ISE, 2001.

Computer-Assisted Guidance and Counselling. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993.

- Ecoutin, E.; Quesnel, Odille. *Les outils multimédias de l'orientation professionnelle et de l'information sur les métiers*. În: Information – Orientation professionnelle, Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente. Paris, no. 40, 1996.
- Delors, J. (coord.). *Comoara launtrica*. Iasi, Editura Polirom, 2000.
- Gheorghe, M. *Cultura organizationala-expansiunea cercetarii ei în perimetrul stiintelor manageriale*. In: M. Zlate (coord.), *Psihologia la raspântia mileniilor*. Iasi, Editura Polirom, 2002.
- Informatizarea învatamântului*. In: Revista de pedagogie. ISE, nr. 1-2/1994.
- Jarvis, P. *Career Information and Counselling in the Internet Era*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 61/1998.
- Jigau, M. *Consilierea carierei*, Bucuresti, Editura Sigma 2001.
- Loos, I. *Les outils de l'orientation professionnelle*. In: Information – Orientation professionnelle. Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente. Paris, no. 40, 1996.
- Millot, R.; Chappat, R. *L'information en orientation assistée par ordinateur*. In: Information – Orientation professionnelle. Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente. Paris, no. 40, 1996.
- Mitrofan, N. *Psihometria si directiile ei de dezvoltare la început de mileniu*. În: M. Zlate (coord.), *Psihologia la raspântia mileniilor*. Iasi, Polirom, 2002.
- Répertoire des outils multimédias pour l'évaluation et l'orientation professionnelle*. ORAVEP, 1999.
- Sampson, J. P. *Effective Design and Use of the Internet-Based Career Resources and Services*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 63/1999.
- Sampson, J. P. *Quality and Ethics in Internet-Based Guidance*. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance. vol. 2, no. 3, 2002.
- Tractenberg, L.; Streumer, J.; Van Zolingen, S. *Career Counselling in the Emerging Post-Industrial Society*. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance. vol. 2, no. 2, 2002.
- Watts, A. G. *Role des technologies de l'information et de la communication dans un systeme integre d'information et d'orientation*. OECD, 2001.

Watts, A. G. (coord.). *Utilisation de l'informatique et d'autres medias*. In: *Orientation scolaire et professionnelle dans la Communauté Européenne*. Luxembourg, 1994.

TEHNOLOGIILE INFORMATICE ÎN ACTIVITATEA CONSILIERULUI CARIEREI

Speranta CÎRLEA

Introducere

Internet-ul și rețelele de calculatoare au revolutionat comunicarea, comerțul și toate domeniile vieții sociale, culturale și profesionale. Relaționarea dintre indivizi a suferit modificări majore. Cu ajutorul unui calculator conectat la *Internet*, accesul la aceste servicii este nelimitat. Societatea informațională prin tehnologiile pe care le promovează este una a calculatoarelor, o lume virtuală a celor 3 w (*world wide web*), a *Internet*-ului și adreselor electronice (*e-mail*). Toate acestea fac deja parte din modul nostru obișnuit de a ne raporta la profesie, la ceilalți, la societate în ansamblu.

Științele socio-umane au resimțit și ele influența exercitată de tehnologiile informatice. Consilierea prin intermediul *Internet*-ului câștigă în ultimii ani teren față de consilierea directă. Se estimează că la ora actuală mii de consilieri utilizează în mod curent *Internet*-ul pentru oferirea serviciilor (Bloom & Walz, 2000; Grohol, 1998). Cei mai mulți profesioniști din domeniu utilizează acest mijloc pentru a comunica sau pentru a face publicitate propriilor servicii. Numărul celor care oferă efectiv servicii de consiliere prin intermediul *Internet*-ului pare a fi, însă, nu prea numeros.

Sunt utilizate mai multe denumiri pentru serviciile de consiliere oferite cu ajutorul tehnologiilor informatice: *e-counseling*, consiliere *online*, consiliere mediata cu ajutorul computerului, servicii bazate pe utilizarea *Internet*-ului, *cyber-consiliere*. Acest domeniu nou și complex implică discuții pe numeroase teme neacceptând rezolvări simpliste. Spre exemplu, întrebările legate de *cum* și *dacă* rețelele informaționale computerizate ne vor ușura viața sau ne vor „înlocui” pe piața forței de muncă au creat controverse. De

o parte se situeaza cei care detin cunostinte de utilizarea calculatoarelor si promoveaza folosirea acestora. De cealalta parte sunt cei carora le este teama de tehnologie si de schimbarile pe care le poate aduce. Diferenta de puncte de vedere asupra efectelor pe care tehnologiile si societatea informationala le vor avea asupra carierelor / profesiilor si, implicit, asupra consilierii carierei, a generat nevoia de cercetare în profunzime a acestui domeniu.

Ne aflam la ceea ce se numeste „a treia frontiera a revolutiei tehnologice” (Patterson, 1985; Hansen, 1993). A nega ceea ce deja exista si se întâmpla în societatea noastra nu mai este posibil. Însa este foarte important sa încadram tehnologiile informationale într-un context care sa permita o maximizare a beneficiilor si o minimizare a aspectelor negative pe care le-ar putea aduce. Cu atât mai util este acest demers în cadrul consilierii carierei.

Înca din 1942, Rogers propunea introducerea aparaturii audio pentru înregistrarea sedintelor de consiliere si terapie, în vederea analizei ulterioare si supervizarii. Noua la vremea aceea, tehnica a produs reactii negative. În mod similar, au existat controverse legate de introducerea tehnologiilor informatice în consilierea carierei. Dupa cum arata Noll si Graves (1996), “tehnologiile si modificarea acestora afecteaza fiecare aspect al vietii profesionale si cotidiene, iar consilierea carierei nu este o exceptie”. Recunoastem influenta pe care fax-ul, *e-mail*-ul, bazele de date electronice, buletinele *online* (ca sa amintim numai câteva elemente) o au asupra calitatii serviciilor oferite. În momentul de fata nu se mai pune problema influentei din partea TIC asupra domeniului consilierii carierei. Aceasta, dupa cum am remarcat, exista si este resimtita de catre toti practicienii. Este necesara însa o clarificare a impactului produs de utilizarea calculatoarelor si *Internet* în oferirea serviciilor de consilierea carierei.

Utilizarea calculatorului în consilierea carierei

Utilizarea calculatoarelor în consilierea carierei depinde, în mare masura, de scopul demersurilor de consiliere. De exemplu, unul dintre scopurile serviciilor de consilierea carierei îl reprezinta însotirea clientului pe parcursul procesului decizional,

astfel încât decizia finală să fie una adecvată intereselor, aspirațiilor și posibilităților clientului, cât și realităților pieței muncii. În acest caz, va fi necesară oferirea de date relevante pentru informarea clientului. Calculatoarele au un rol important în acest proces, prin informațiile care pot fi stocate și reutilizate rapid, ori de câte ori este nevoie. În ultimii ani a crescut gradul de acceptare a utilizării calculatoarelor în acest scop, datorită aportului imens în ușurarea efortului consilierului carierei de a disemina informațiile către beneficiari. De asemenea, bazele de date cu informații despre oportunitățile de studiu și piața muncii sunt din ce în ce mai utilizate. De obicei, acestea conțin și o componentă de auto-evaluare, element deosebit de avantajos datorită reducerii costurilor necesare evaluării intereselor / abilităților.

Se considera că în demersul de consilierea carierei sunt importante nu numai informațiile, ci și dezvoltarea abilităților de luare a unei decizii. De aceea, calculatoarele pot rula programe de pregătire a clienților pentru luarea unei decizii eficiente. Au existat numeroase controverse legate de acest subiect. Pe de o parte, se considera că interacțiunea și *feedback*-ul, elemente foarte importante în luarea unei decizii, pot fi asigurate de calculatoare prin intermediul jocurilor de simulare. Pe de altă parte, au existat păreri potrivit cărora interacțiunea cu un calculator este minimă, iar clientul poate foarte ușor să ignore informațiile pe care calculatorul le oferă. Totodată, s-a pus întrebarea dacă un calculator poate ține cont de multitudinea factorilor care în mod real influențează procesul decizional? Consilierul carierei nu oferă informații pur și simplu, ci motivează și sprijină clientul.

Gati (1994) considera că “multe elemente ale interacțiunii față în față nu pot fi reproduse”. Într-adevăr, dacă se pune în discuție o situație complexă (relațiile interumane, managementul stresului, abilitățile de negociere a conflictelor), calculatoarele nu mai sunt la fel de performante în a analiza toate variabilele care intervin și a ghida individul pentru depășirea unui obstacol.

În același context al discuțiilor se situează și controversele cu privire la testarea prin programe pe calculator a aptitudinilor și intereselor. Scorurile rezultate pot fi un indicator pentru individ, dar se recomandă discutarea rezultatelor în cadrul ședințelor față în față și corelarea acestora cu alte date / informații despre client.

În concluzie, este recunoscută utilitatea calculatoarelor ca instrumente de lucru în consilierea carierei. Se subliniază faptul că acestea nu pot înlocui, în totalitate,

consilierea directă. Tehnologiile informatice sunt foarte utile în direcția informării (prin baze de date), testării / evaluării, dar trebuie văzute ca instrumente complementare abordării directe.

Utilizarea *Internet*-ului în consilierea carierei

Numărul celor care utilizează *Internet*-ul s-a triplat în ultimii trei ani și se așteaptă o continuă creștere a numărului potențialilor utilizatori. *Internet*-ul a devenit o necesitate a vieții cotidiene și profesionale, indispensabil pentru lumea afacerilor. Mangelsdorf (1998) spunea "o putem numi revoluție. Bine sau rău, 1994 a marcat anul în care lumea virtuală, după un efort de ani de zile, a intrat în conștiința populară".

Internet-ul a fost definit ca o largă rețea care conectează calculatoarele din întreaga lume. Multe din instrumentele consilierii carierei se găsesc pe *Internet* și pot fi utilizate direct de către client, prin accesarea unor adrese / pagini *web*. Cu ajutorul acestora, pot fi investigate interesele, opțiunile privind cariera, pot fi obținute informații cu privire la dinamica forței de muncă, somaj, oportunitățile educaționale și posturile vacante de pe piața muncii. Pe lângă multiplele beneficii care tin, în principal, de accesibilitatea informațiilor, există și anumite dezavantaje: informații prea multe, nu toate de o bună calitate, timp și efort pentru a găsi informațiile relevante. De asemenea, „dependența” de calculator reprezintă un risc, în condițiile în care studiile (Sleek, 1998) au arătat că utilizarea îndelungată a *Internet*-ului poate contribui la instalarea unui sentiment de singurătate și izolare. Tocmai de aceea, relaționarea cu un consilier este foarte importantă, iar *Internet*-ul văzut, cu necesitate, ca instrument complementar consilierii față în față.

Pe lângă unele inconveniente, *Internet*-ul aduce și multe beneficii pentru consilierea carierei. Astfel, numeroase firme sunt interesate să angajeze personal cu abilități de utilizare a calculatorului. Aproape că nu mai există meserie în care să nu fie necesare abilități de operare pe computer. Dacă până acum acestea constituiau apanajul absolvenților unei facultăți de specialitate, astăzi constituie deprinderi esențiale pentru a face față solicitărilor multor profesii. Găsirea unui loc de muncă prin intermediul *Internet*-ului poate constitui un indicator al faptului că viitorul angajat dispune

de astfel de abilitati.

O alta realitate este faptul ca multe posturi sunt afisate numai *online*, ceea ce face ca sansele de gasire a unei slujbe pentru cei care utilizeaza *Internet*-ul sa fie mai mari. De asemenea, clientii pot completa formulare de solicitare a unei slujbe direct pe *Internet* si pot verifica informatii despre firma la care doresc angajarea, pentru a vedea daca exista o compatibilitate între stilul de lucru, pregatirea profesionala si alte exigente personale.

Astfel, se poate trage la concluzia ca *Internet*-ul furnizeaza consilierilor carierei si beneficiarilor acestor servicii un mod interactiv de comunicare si accesul la informatii. Pentru a putea pune aceste resurse la îndemâna clientilor, consilierii trebuie, la rândul lor, sa cunoasca modalitatile de utilizare a *Internet*-ului. Niles (1997) considera ca utilizarea tehnologiilor informatiei reprezinta una din competentele necesare consilierului carierei. Consilierul trebuie sa fie constient de faptul ca *Internet*-ul reprezinta doar o resursa, un instrument pentru facilitarea muncii sale, iar nu un înlocuitor al acesteia.

Resurse TIC pentru consilieri si clienti

Paginile *web*: ofera informatii si instrumente de auto-evaluare.

Trebuie tinut cont de faptul ca nu toate informatiile necesare sunt disponibile pe *Internet*. De asemenea, nu este garantat accesul gratuit la acestea. Multe pagini *web* își modifica adresele, iar autorii, sursele si credibilitatea acestora sunt greu de verificat.

Adresele electronice (*e-mail*) utilizate, în special, pentru: corespondenta client-consilier si consilier-consilier, desfasurarea sedintelor de consiliere, solicitare / oferire de informatii, *follow-up* etc.

Video-conferintele: permit comunicarea sincrona audio-video, în timp real. Desi utilizate relativ rar (Day & Schneider, 2000; Magaletta, Fagan, & Ax, 1998; Rabasca, 2000), pot deveni alternative viabile pentru procesul consilierii carierei atunci când problemele tehnice si financiare vor fi rezolvate (Sussman, 1998). În acest caz, s-a

pus problema relationarii consilier-client, cum si daca aceasta este afectata de catre mijloacele informatice. S-a constatat ca interactiunea fata în fata si video-conferinta reprezinta modalitati similare de desfasurare a procesului comunicational, dar nu identice. În timpul video-conferintei, participantii sunt focalizati asupra sarcinilor si mai atenti la aspectele fizice, comparativ cu consilierea fata în fata (Oravec, 1996, apud Sampson, 2000). O întrebare interesanta este aceea daca interactiunea din timpul video-conferintei poate ajuta clientul în aplicarea unor teste / chestionare sau poate contribui la rezolvarea problemelor si schimbarea comportamentelor. Rezultatele subliniaza faptul ca eficienta unor astfel de servicii depinde de maximizarea efectelor pozitive si diminuarea celor negative, în principal, de ordin tehnic.

Listele de discutii: utilizate pentru oferire de informatii, consultatii, schimb de resurse si materiale pe suport electronic pentru unele grupuri interesate.

Motoarele de cautare si bazele de date: cercetare, informare, resurse, biblioteci electronice. În general, informatiile dorite pot fi accesate pornind de la date esentiale cum ar fi: anul de aparitie al unei anumite publicatii, autorul, titlul, cuvinte-cheie din continutul materialelor.

Jurnalele electronice: reprezinta variante electronice ale periodicelor editate de diferite organizatii. Este important de cunoscut faptul ca prin *Internet* pot fi accesate, de cele mai multe ori, rezumate ale materialelor din aceste jurnale, accesul la întregul text fiind conditionat de înscrierea prin nume de utilizator si parola, plata sau apartenenta la anumite asociatii profesionale.

Simularile computerizate: permit supervizarea si dezvoltarea abilitatilor. Programe specializate permit simularea unui mediu de lucru sau a unei situatii problematice, permitând utilizatorului sa experimenteze si sa dezvolte abilitati pe care sa le aplice apoi în situatii reale noi.

Serviciul de chat: informare, suport, desfasurarea sedintelor de consiliere. Acesta reprezinta o modalitate de comunicare sincrona, ce permite desfasurarea sedintelor de consilierea carierei / informarea clientului si raspuns / *feedback* imediat.

Software: pentru auto-aplicare de teste / chestionare.

Consilierii carierei trebuie sa aiba abilitatea de a gasi informatiile necesare clientilor. În societatea moderna, multe dintre informatii se gasesc pe *Internet*, dar pentru a le identifica rapid si, mai ales, a sti unde sa le gasesti sunt necesare cunostinte si abilitati de utilizare a motoarelor de cautare a paginilor *web* sau bazelor de date.

Pentru aceasta este necesara introducerea în curriculum-ul pregatirii consilierilor a unei tematici referitoare la abilitatile de identificare si utilizare a informatiilor existente pe *Internet*. Acestea pot contribui la pregatirea profesionala continua, învatarea independenta, cercetare în domeniul de interes. Rader (1997) considera ca „cei care utilizeaza informatiile de pe *Internet* sunt cei care au învatat cum sa învete”. În opinia sa, aceasta învatare trebuie sa fie:

- ? interactiva si integrata;
- ? bazata pe resurse informationale ale lumii reale;
- ? colaborativa;
- ? orientata spre tehnologiile media.

Repere etice în practica serviciilor de consiliere prin *Internet*

Conform *National Bord for Certified Consellers* (USA, www.nbccc.org/ethics/webethisc.htm), reperele etice ar trebui sa guverneze *practica* activitatilor de consiliere si pot fi utile consilierilor, clientilor sau organizatiilor care ofera servicii de consiliere prin *Internet*. O principala caracteristica a respectivelor norme etice este ca acestea trebuie revizuite periodic, în conformitate cu dezvoltarea tehnologiilor informatice.

Relatia de consiliere

- ? În situațiile în care este dificil de verificat identitatea clientului, este important să-i fie comunicate îngrijorările cu privire la această situație sau adresarea se va face prin nume de cod sau numere.
- ? Consilierul, în cazul minorilor, trebuie să ceară acordul părintelui / tutorelui pentru desfășurarea sesiunilor de consiliere. Dacă acesta este transmis prin intermediul *Internet*-ului, este necesară verificarea identității părintelui / tutorelui.
- ? Consilierul trebuie să explice clientului modalitățile de contact în cazurile când legătura pe *Internet* nu este activă (*offline*). Pentru consilierea asincronă, trebuie informat clientul asupra periodicității verificării mesajelor electronice de către consilier.
- ? Trebuie explicate posibilitățile de blocare / întrerupere a comunicării din cauza limitelor tehnologice și să fie stabilite de comun acord modalități alternative de contact.
- ? Este necesar să fie explicate modalitățile de depășire a neînțelegerilor de mesaj cauzate de lipsa mijloacelor de comunicare directă / vizuală.
- ? Consilierul trebuie să colaboreze cu clientul pentru identificarea unor profesioniști la nivel local care să poată oferi asistență / consiliere în situații de criză.
- ? Consilierul are obligația de a aduce la cunoștința clientului posibilitatea accesării libere pe *Internet* a unor resurse (informații, modalități de evaluare).
- ? Consilierul are obligația de a nu face discriminări în ceea ce privește accesul la serviciile de consiliere prin *Internet* a persoanelor cu dizabilități.
- ? Consilierul trebuie să fie conștient de faptul că anumiți clienți pot comunica în altă limbă, pot locui în zone geografice cu alt fus orar, pot avea perspective culturale diferite sau pot exista anumite condiții locale, contexte cu impact asupra clientului.

Confidențialitatea

- ? Consilierul trebuie sa informeze clientul asupra modalitatilor de protectie a informatiilor / comunicarii în procesul de consiliere. Daca acestea nu pot fi asigurate, clientul trebuie informat.
- ? Consilierul trebuie sa informeze clientul asupra duratei si modalitatilor de stocare a datelor (*e-mail*, rezultate ale testelor, înregistrarea sesiunilor audio-video, informatii cu privire la discutiile dintre consilier si supervizor).

Aspecte legale

- ? Consilierul trebuie sa ia în considerare aspectele legale si sa respecte codul etic care reglementeaza buna practica în domeniu.
- ? Pagina *web* a consilierului trebuie sa ofere legaturi catre asociatii sau organizatii acreditate care își desfășoara activitatea în domeniul protectiei clientilor.

Concluzii

A fost atrasa atentia asupra posibilelor efecte pozitive sau negative pe care le poate avea consilierea prin intermediul mijloacelor informatice (Bloom & Walz, 2000, apud Heilen, 2003).

Dintre beneficiile serviciilor de consiliere oferite prin intermediul *Internet*-ului, amintim:

- ? este un canal de comunicare util, în special celor care, din anumite motive, nu solicita consiliere fata în fata si care, astfel, pot câștiga încredere în potentialul consilierii de a-i ajuta în rezolvarea problemelor lor (Griffiths, 2001; Lee, 1998);
- ? ofera acces la servicii profesionale persoanelor din zone rurale / defavorizate sau persoanelor a caror conditie fizica sau psihica nu permite deplasare si contact direct (Childress, 1998; Holmes, 1999; Sleek, 1995).

De asemenea, au fost evidentiaste și câteva riscuri ale utilizării *Internet*-ului în consiliere, printre care:

- ? lipsa unor modele teoretice sau practice și absența unei cercetări coerente în domeniu, care să evidențieze calitatea și circumstanțele de utilizare responsabilă (Rabasca, 2000);
- ? confidențialitatea nu poate fi întotdeauna asigurată;
- ? pot apărea probleme tehnice care să împiedice stabilirea contactelor sau desfășurarea procesului de consiliere;
- ? dificultatea de a controla adevărata identitate a unei persoane (fie client, fie consilier);
- ? dificultatea de a intra în contact cu persoane care prezintă risc pentru sine sau pentru ceilalți.

Nu sunt multe cercetări sistematice în acest domeniu, dar cele existente au relevat rezultate pozitive ale consilierii prin intermediul *Internet*-ului în combaterea stresului (Cohen & Kerr, 1998, apud Heilen, 2003) și reducerea credințelor irrationale despre cariera (Kovalski & Horan, 1999, apud Heilen, 2003). Rezultatul unei alte cercetări (Powell, 1998, apud Heilen, 2003) a arătat că profesioniștii care oferă astfel de servicii le descriu mai mult ca informare decât consiliere efectivă.

Bibliografie

- Botnariuc, P. *Utilizarea tehnologiilor informatice și de comunicare în orientarea școlară și profesională*. În: Orientarea școlară și profesională a tinerilor rezidenți în zone defavorizate socio-economic și cultural. București, ISE, 2001.
- Cabaniss, K. *Computer-Related Technology Use by Counsellors in the New Milenium*. În: Journal of Technology in Counseling. vol. 2.2.
- Gati, I. *Computer-assisted career counseling: Dilemmas, problems, and possible solutions*. In: Journal of Counseling and Development. 1994, 73(1).
- Hakerman, A. E.; Greer, B. G. *Counseling Psychology and the Internet*. În: Journal of Technology in Counseling. vol. 1.2.

- Herr, L. E. *New Technologies in Guidance in an Age of Technology*. În: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 41 / 1984.
- Heinlen, K. T.; Welfel, E.; Richmond, E.; Rak, C. F. *The Scope of WebCounseling: A Survey of Services and Compliance with NBCC Standards for the Ethical Practice of Web Counseling*. În: Journal of Counseling and Development. vol. 81, winter 2003.
- Jigau, M. *Consilierea carierei*. Bucuresti, Editura Sigma, 2001.
- Jigau, M. (coord.) *Consiliere si orientare. Ghid*. Bucuresti, ISE, 2000.
- Memorandum on Lifelong Learning*. Document elaborat de Comisia Europeana, Bruxelles, 2000.
- Niles, S.. *Annual review: Practice and research in career counseling and development*. In: Career Development Quarterly. 1996, 46 (2).
- Noll, C.; Graves, P. *The Impact of Technology on Career Center Practices*. In: Journal of Career Planning and Employment. 1996. 56(3).
- Plant, P. *IT in Careers Guidance: Constructs and Learning Computer-Assisted Career Guidance: Some European Perspectives*. 2002.
- Peeling, N. *The Use in Technology in Career Counselling*. În: Journal of Technology in Counseling. vol. 2.2.
- Rader, H. E. *Educating students for the information age: The role of the librarian*. In: References Services Review. 1997, 25.
- Unbrit G, A.; McKee Chadbourn, E. *An Information Literate Approach to the Internet for Counselors*. În: Journal of Technology in Counseling. vol. 2.2.0
- Samson, P. J. *Using the Internet to Enhance Testing in Counselling*. În: Journal of Counseling and Development. vol. 78, summer 2000.
- Sleek, S. *Isolation Increases with Internet Use*. APA Monitor, 29(9), 1&30, 1998.
- Watts, A. G.; Law, B.; Killeen, J.; Kidd, Jennifer, M.; Hawthorn, Ruth. *Rethinking Careers Education and Guidance. Theory, Policy and Practice*. London, Routledge Editor, 2000.

PROIECTAREA SISTEMELOR INFORMATIZATE DE CONSILIEREA CARIEREI

Petre BOTNARIUC

Argument

Societatea cunoasterii ridica cerinte stringente legate de posibilitatea obtinerii de informatii relevante.

Consiliul Europei întrunit la Lisabona în anul 2000 a stabilit ca obiectiv major strategic *e-Europe*: „Europa sa devina cea mai competitiva si dinamica economie bazata pe cunoastere, capabila de dezvoltare strategica durabila care sa ofere mai multe slujbe si de o calitate superioara, cât si o mai mare coeziune sociala.” Acest fapt presupune utilizarea noilor TIC pentru ameliorarea muncii în toate domeniile de activitate. Vorbim, astfel, de concepte deja consacrate precum *e-learning*, *e-counselling*, *e-business*, *e-commerce*, *e-governance*, *e-tourism*.

Accesul la informatii este dependent de suportul tehnologic si, desi în momentul actual nu toate unitatile de învatamânt dispun de echipamentele necesare, politica de dezvoltare a învatamântului presupune dotarea cu calculatoare, cât mai curând posibil, a tuturor scolilor. În acelasi timp, este necesara compatibilizarea bazelor de date nationale, astfel încât sa existe modalitati electronice de cautare similare în diferite tari. Nu este suficient ca bazele de date sa contina informatii complete despre posibilitatile de studiu dintr-o tara, ci pentru ca acestea sa poata fi utilizate si de catre straini, trebuie sa ofere si o interfata într-o limba de circulatie internationala.

Un exemplu de astfel de instrument de informare cu acoperire internationala îl reprezinta PLOTEUS (*Portal for Learning Opportunities throughout European Space / Portalul ofertelor de studiu în spatiul european*), care ofera o interfata de comunicare în

limbile tarilor membre si candidate la UE.

Asociatia Nationala pentru Dezvoltare în Cariera (NCDA din SUA) a inclus în lista competentelor necesare consilierilor în cariera si abilitati de utilizare a tehnologiei informatiei în urmatoarele situatii:

- ? pentru evaluare individuala si de grup, consilierii trebuie sa dispuna si de cunostinte de utilizare eficace si adecvata a programelor informatizate de evaluare;
- ? în domeniul juridic si al eticii profesionale, consilierul trebuie sa cunoasca aspectele legale, deontologice si etice referitoare la utilizarea sistemelor informatizate de consilierea carierei;
- ? pentru planificarea carierei sunt necesare cunostinte despre sistemele informatizate si servicii de consilierea carierei disponibile pe *Internet*;
- ? pentru corectitudine metodologica este necesara cunoasterea metodelor de utilizare adecvata a sistemelor informatizate de consilierea carierei.

Prin *Sisteme Informatizate de Consilierea Carierei (SICC)* înțelegem orice tip de program informatizat care raspunde unei nevoi de consiliere, indiferent daca este vorba de simple programe de cautare în baze de date sau de luarea deciziilor.

Dupa criteriul complexitatii, SICC cunoscute cuprind o arie larga, de la sisteme comprehensive care acopera mai multe tipuri de servicii de consiliere, pâna la programe ce raspund unor cerinte specifice.

Dezvoltarea unui sistem cuprinzator de tipul *Choices* sau *Discover* (de exemplu) presupune costuri enorme, un personal specializat si numeros.

Fundamente si standarde în proiectarea SICC

Asociatia pentru Sisteme Informatizate de Informare în Cariera (ACSCI, 2001) a dezvoltat un set de standarde de calitate pentru SICC.

Standarde ale sistemelor comprehensive de informare în cariera

Sistemele comprehensive de informare în cariera ofera informatii relevante despre piata muncii si oportunitatile de educatie printr-o platforma care raspunde, în acelasi timp, mai multor categorii de beneficiari, cu garantarea fidelitatii rezultatelor si asigurarea unui sprijin pentru utilizatori. Exista si standarde specifice pentru diferite subcomponente ale sistemelor comprehensive.

Standarde ale programelor de informare

Aceste standarde se refera la instrumentele comune de informare care faciliteaza utilizarea informatiilor în dezvoltarea carierei. Aceste instrumente pot fi oferite ca produse separate sau ca subcomponente ale unor sisteme comprehensive.

În ceea ce priveste facilitatile de cautare si sortare, întrucât indivizii au nevoie de metode de a cauta oportunitatile de dezvoltare a carierei si a face optiuni în mod sistematic, programele de acest gen trebuie sa specifice si ce facilitati de cautare si sortare ofera si sa includa o descriere a logicii si limitelor acestora.

O exigenta foarte importanta a acestor tipuri de programe este relevanta listei de rezultate, cât si numarul suficient de caracteristici de cautare, adica mecanismul de cautare / sortare trebuie sa utilizeze caracteristici suficiente si adecvate pentru a asigura o valorificare optima a listei de rezultate. Trebuie evitata încarcarea programului cu optiuni redundante, iar interfata trebuie sa fie „prietenoasa" (*user friendly*) si structura cât mai simpla.

În cazul în care cautarea se face în baze de date ale altor furnizori de informatii, utilizatorul trebuie avertizat cu privire la faptul ca responsabilitatea pentru rezultatele afisate revine unei alte institutii.

Definirea rezultatelor presupune ca programul ofera informatii clare despre aria de aplicabilitate a informatiilor regasite. Daca, de exemplu, la cautare s-au folosit trei criterii de diferentiere, iar în lista rezultatelor nu se regasesc rezultate decât pentru doua dintre acestea, utilizatorul trebuie sa fie înstiintat. Un alt exemplu: daca utilizatorul doreste sa caute institutii de învatamânt superior din Sibiu ce ofera specializare în domeniul stiintelor socio-umane si daca în lista rezultatelor se regasesc profilurile filologie, filosofie, dar nu si psihologie, acest lucru trebuie sa fie evident.

Instrumente de informare cu privire la oportunitatile de educatie

Acestea trebuie sa ofere o descriere a nivelului respectiv de învățământ, condițiile de admitere, alternative posibile, alte surse de informare, recomandari cu privire la pregătirea pentru admitere și date de contact ale institutiilor respective.

Aspecte referitoare la scoala

Aceste instrumente trebuie sa ofere informatii de interes pentru cei care vor sa urmeze alta scoala. Informatii utile despre o unitate de învățământ sunt: numele scolii, adresa, *web site*, de preferat numele unei persoane de contact pentru informatii suplimentare, tipul de scoala, calificari și certificate oferite, afiliere, acreditare, descriere, programul cursurilor, cerinte de înscriere, posibilitati de cazare, costurile implicate de studiul la scoala respectiva, burse, servicii oferite elevilor și studentilor, rata de angajare și programe suplimentare oferite.

Criterii de includere

Institutia care dezvolta instrumentul de informare trebuie sa faca o declaratie cu referire la politica de includere sau excludere a unitatilor de învățământ din lista de rezultate, cu referire la criteriile alegerii.

Uniformitatea

Lista rezultatelor trebuie sa aiba o forma comuna de afisare, astfel încât sa permita compararea facila a avantajelor și dezavantajelor diferitelor alternative.

Perioada de aplicabilitate

Intervalul de timp cât informatiile sunt actuale și aplicabile trebuie specificat, acolo unde este cazul.

Instrumente de informare cu privire la profesii

Instrumentele includ caracteristicile de baza ale unor meserii, îndatoririle, nivelul de responsabilitate și capacitatile, cunostintele și cerintele fizice necesare exercitarii acelei profesii. În plus, trebuie sa specifice și mediul (sectorul public, sectorul privat), sa

ofere minimul necesar de informatii relevante (succinta descriere a ocupatiei, activitatile de munca implicate si cerinte pentru a profesa ocupatia). Se recomanda ca pe lânga acestea sa se detalieze si instrumentele de munca utilizate, conditiile de munca, aspectele fizice, capacitatile si abilitatile cerute, practicile tipice de angajare, calificarea si diplomele solicitate, salarizarea, oportunitatile de angajare si sursele pentru obtinerea mai multor informatii.

Aceste instrumente trebuie sa asigure o anumita uniformitate de prezentare a informatiilor, pentru a face posibila compararea diferitelor profesii prin utilizarea unor resurse construite dupa criterii, cu continut si aspect similare. Se mentioneaza sursa si data publicarii.

Standarde pentru programe de evaluare

Standardele sunt aplicabile programelor care masoara attribute personale, trasaturi de personalitate, interese si alti factori implicati în procesul luarii deciziilor. Acestea trebuie sa fie însoțite de instructiuni clare, recomandari pentru o utilizare adecvata si prezentarea limitelor sau situatiilor în care programul nu este aplicabil.

Se specifica, de asemenea, situatia tipica pentru care programul a fost construit sa raspunda, carei categorii de populatie este destinat, cine este abilitat sa îl utilizeze, daca poate fi folosit doar de profesionisti sau de catre orice persoana.

În cazul în care rezultatele aplicarii acestor instrumente sunt retinute pentru diferite scopuri (statistici etc.), clientul trebuie informat. Programul trebuie sa specifice normele dupa care a fost elaborat, cât si costurile implicate pentru realizarea acestuia.

Standarde pentru programe de planificarea si managementul carierei

Aici sunt incluse programele de descoperire, investigare a posibilitatilor si întocmire a planurilor pentru cariera, redactarea CV-urilor, gasirea locurilor de munca si analiza bilantului realizarilor si produselor profesionale.

Programele de asistenta pentru luarea deciziilor în planificarea carierei trebuie sa permita utilizatorului un proces de luare a deciziilor în conformitate cu datele cunoasterii de sine si ale explorarii oportunitatilor. Instrumentele de planificare a carierei

trebuie sa aiba facilitati de adaugare, modificare si stergere a informatiei. Se vor include în ghidul de utilizare si informatii despre cine va avea acces la documentele de planificare sau rezultate, perioada de acces si privilegiile de acces. Trebuie precizate toate conditiile de utilizare, cât si costurile presupuse de utilizator înainte de utilizare. Sistemele de management al carierei trebuie sa permita în orice moment clientului a se retrage din sistem si a-si sterge documentele, interventiile sau articolele postate pe platforma.

Fundamentarea psihologica a proiectarii SICC

Fara a ne referi la programele de gestionare a bazelor de date, de luarea deciziilor si jocurilor, majoritatea SICC se întemeiaza pe teorii ale consilierii si orientarii, precum teoria trasaturi-factori, care conduce la ideea potrivirii indivizilor cu oportunitatile existente. Totusi, adaptarea în forma electronica a vechilor chestionare în format hârtie nu este o buna strategie de dezvoltare a SICC si „reprezinta abordari didactice si prescriptive indiferent cât de *user friendly* ar fi interfata acestora”, întrucât pornesc de la premisa eronata ca pot acoperi toate oportunitatile disponibile la ora actuala pe piata muncii (Plant, 2002).

În societatea actuala caracterizata de flexibilitate, cresterea importantei initiativei private si a „oamenilor cu portofoliu” nu se pot face afirmatii foarte exacte cu privire la piata muncii, dar chiar si profilul personal identificat de programe este îndoielnic în termeni de fidelitate, în anumite situatii. Societatea nu prezinta suficienta stabilitate si predictibilitate care sa ofere calculatoarelor posibilitatea de a stoca informatiile despre piata muncii si a le oferi clientilor ca sigure pe durate lungi de timp. Se ridica problema modului în care înțeleg consilierii sa utilizeze calculatorul: fie ca un instrument suplimentar în consilierea carierei, fie ca un mijloc pentru dezvoltarea profesionala. Plant recomanda a doua varianta, întrucât accesul liber si deschis la informatii oferit de calculator a eliminat monopolul informational asupra optiunilor în cariera, cât si pentru ca programele de punere în corespondenta a indivizilor cu oportunitatile de dezvoltarea carierei traseaza într-o lume a flexibilitatii posibilitati mai largi de investigare. „A indica în mod ferm o anumita slujba ca optiune predictibila pentru indivizi ar reprezenta o

întreprindere hazardata în ziua de astazi.” (Plant, 2002). Alt argument în favoarea optiunii de a trata calculatorul ca un mijloc de dezvoltare profesionala si nu ca o alternativa la formele traditionale de consiliere este faptul ca programele de consilierea carierei sunt construite dupa anumite concepte de consiliere, utilizarea lor determinând o mai buna înțelegere a teoriilor pe care acestea se fundamenteaza, aceasta înțelegere facilitând dezvoltarea profesionala.

Proiectarea sistemelor informatizate de consilierea carierei ar trebui, prin urmare, sa porneasca de la înțelegerea calculatorului ca un mijloc de dezvoltare. Abordare presupune, în viziunea lui Plant „a oferi noi moduri de a ajuta clientul sa își construiasca o conceptie asupra realitatii, sa exploreze si sa abordeze realitatea proprie perceputa prin accesul la diferite tipuri de informatii, programe complexe de luarea deciziei, consilieri dedicati si empatici”.

Probleme de ordin tehnologic

Utilizarea eficace a tehnologiei informatice în consilierea carierei presupune identificarea *software*-ului disponibil, facilitatilor oferite si luarea în considerare a modurilor de utilizare a acestuia în activitatea concreta de consiliere.

Întrucât exista pe piata o oferta mare de *software* pentru consilierea carierei, problema este: care din acestea poate raspunde cel mai bine nevoilor de consiliere?

Programele informatizate de consilierea carierei se pot clasifica în urmatoarele categorii:

- ? baze de date cu informatii, programe care stocheaza datele oferind facilitati de cautare dupa criterii relevante, acestea putând fi actualizate în mod regulat;
- ? programe de autocunoastere sau chestionare de interese destinate sprijinirii persoanei în procesul alegerii unei profesii;
- ? programe de auto-prezentare pentru asistenta persoanei în cautarea unei slujbe, prin redactarea CV-ului sau scrisorilor de prezentare, pregatirea pentru prezentarea la interviu sau planificarea actiunilor;

- ? *software* multimedia pe suport CD-ROM, care combina într-o forma grafica prietenoasa baze de date si chestionare de interese.

Avantaje si limitele ale SICC

Avantaje

Din aria activitatilor de consilierea carierei, calculatorul poate prelua cu succes activitati precum:

- ? stocarea unor cantitati enorme de informatii dupa diferite criterii;
- ? regasirea informatiilor cu rapiditate si acuratete;
- ? actualizarea informatiilor cu rapiditate si usurinta;
- ? asigurarea posibilitatii de a schimba si face publice informatiile.

În multe tari oferta de programe informatizate pentru consilierea carierei este extrem de mare. În România amintim:

- ? *SEMM (Serviciul electronic de mediere a muncii)* – www.semm.ro;
- ? Estia <http://estia.ise.ro>;
- ? Eurostage www.eurostage.org;
- ? InterOPTIONS;
- ? CNROP (www.cnrop.ise.ro);
- ? PLOTEUS (*Portal for Learning Opportunities throughout European Space*) <http://ploteus.net>.

Pe lângă avantajele generale oferite de calculator în activitatea de consiliere, SICC prezinta si avantaje specifice.

În primul rând, trebuie precizat ca scopul SICC este de a ajuta procesul consilierii traditionale sporindu-i eficacitatea si eficienta, si nu de a-l substitui pe consilier.

Utilizarea SICC sporeste accesul la aceste tipuri de servicii, întrucât, în general, tinerii sunt pasionati de utilizarea calculatorului, iar pe de alta parte unele persoane dau dovada de reticenta în a-si împartasi problemele unui consilier si prefera interactiunea

cu un program de calculator care ar putea sa le ajute în identificarea oportunitatilor de studiu, munca sau în clarificarea intereselor profesionale.

Utilizarea programelor de consilierea carierei poate reprezenta o buna pregatire înaintea unui interviu de orientare. Clientii care au reusit sa-si exploreze si dezvolte cunostintele despre sine, despre profesii si oportunitatile existente prin programe SICC adecvate se vor prezenta mai eficient la interviul de orientare, permitând consilierului sa se concentreze asupra aspectelor de orientare.

Interviul poate începe de la un alt nivel, mai productiv în acest caz, întrucât aspectele si informatiile de baza au fost obtinute deja. Astfel, în cadrul sedintei de orientare, consilierul nu mai pierde timp pretios cu explorarea împreuna cu clientul a oportunitatilor de formare, munca, ci îl poate ajuta pe acesta sa-si clarifice diferite aspecte cu privire la optiunile proprii pe baza rezultatelor investigarii personale cu ajutorul programului.

Anumite SICC permit forme de interactivitate, punând utilizatorul într-un rol mai activ în cadrul constrângerilor programului. Astfel, sub diferite forme de prezentare grafica a optiunilor posibile, programul permite alegerea traseului dorit.

Structura simpla a bazei de date permite viitoare adaptari pentru extinderea interfetei de utilizare si într-o limba straina sau într-un sistem mai complex de consiliere.

Compatibilitatea cu majoritatea sistemelor informatice poate duce la acoperirea unor întregi retele de unitati scolare de diferite niveluri.

Utilitatea SICC consta în faptul ca:

- ? raspund cerintelor noii pietei unice europene;
- ? asigura interoperabilitatea bazelor de date nationale;
- ? promoveaza si dezvolta abilitati de luarea deciziei, cunoasterea oportunitatilor, autocunoastere;
- ? permite tiparirea informatiilor într-o forma personalizata care ar putea motiva clientii sa analizeze cu atentie informatiile obtinute si sa implementeze planul de actiune pentru cariera;
- ? ofera informatii conform preferintelor clientilor.

Limite

Programele de calculator nu pot evalua multe caracteristici de personalitate sau fizice, factori care conditioneaza potrivirea persoanei cu o anumita profesie etc.

De asemenea, exista pericolul tratarii instrumentelor informatizate ca scop în sine si nu ca un mijloc. De regula, obiectivele si politica unei institutii de consilierea carierei trebuie sa determine alegerea instrumentelor informatizate adecvate si nu sa recurga la utilizarea anumitor programe daca acestea nu raspund cerintelor specifice organizatiei.

Alt pericol este reprezentat de ignorarea accesibilitatii acestor programe. Daca se dezvolta o baza de date care nu poate fi instalata pe calculatoarele utilizatorului, atunci costurile dezvoltarii acestui produs nu se justifica. Statistica arata ca desi o majoritate covârsitoare a institutiilor de învățământ din România sunt dotate cu calculatoare, nu întotdeauna acestea sunt suficient de performante pentru a permite instalarea unor programe actuale sau nu sunt suficiente pentru nevoile unei scoli întregi. Sigur ca problema tine si de managementul laboratorului de informatica; pot fi întâlnite situatii în care exista o dotare corespunzatoare, dar cei interesati nu au acces la calculatoare.

Problema accesului este corelata si cu problema supervizarii utilizarii acestora. Nu este suficient ca o scoala sa dispuna de calculatoare accesibile elevilor. În conditiile în care unii nu au abilitatile necesare pentru a le utiliza, trebuie sa existe în permanenta personal disponibil care sa ofere asistenta elevilor în utilizarea programelor informatizate.

Implementarea SICC

Atunci când se apeleaza la calculator pentru servicii de consiliere, trebuie definit cu claritate ce se asteapta de la programele SICC si modul în care aceste asteptari pot fi realizate cu ajutorul calculatorului.

Se impune, totodata, ca scopurile sa fie realiste si realizabile cu ajutorul resurselor existente.

Consilierii trebuie sa învețe utilizarea tuturor facilitatilor oferite de program; pe lângă aceasta este de dorit ca ei sa se familiarizeze cu programe comune de calculator, precum procesoare de text, lucrul cu foi de calcul tabelar etc.

Se recomanda instalarea acestor programe pe calculatoarele disponibile pentru elevi din cadrul laboratoarelor de informatica ale scolilor.

Cercetarile arata ca în implementarea unui SICC intervin mai multe categorii de factori de care trebuie sa se tina seama (Sampson, 1997):

Factori de personal

- ? încurajarea participarii personalului la luarea deciziilor si cointeresarea în implementarea SICC (programul Educatia 2003 ofera facilitati de gasire rapida a informatiilor relevante despre scoli din România);
- ? asigurarea pregatirii consilierilor în utilizarea programului;
- ? luarea în considerare a rezistentei consilierilor în utilizarea programului;
- ? definirea clara a rolurilor consilierilor în utilizarea programelor;
- ? alocarea unui timp suficient pentru implementarea programelor.

Factori organizationali

- ? obtinerea sprijinului din partea conducerii;
- ? adoptarea unei atitudini generale pozitive cu privire la masurile de schimbare, combinata cu o atitudine precauta si realista fata de introducerea noilor tehnologii în consiliere;
- ? credinta ca programele de calculator au darul de a îmbunatati performantele unei organizatii;
- ? anticiparea impactului organizational potential al unei aplicatii pe calculator;
- ? integrarea programelor informatizate cu eforturile organizationale existente;
- ? utilizarea expertizei unor persoane specializate;
- ? tratarea tehnologiei ca mijloc si nu ca scop, ca instrument si nu ca solutie magica;
- ? corelarea implementarii cu planificarea strategica;

- ? evitarea invaziei ofertelor de *software* pentru care profesorii trebuie sa aleaga (prin oferirea unei liste de programe recomandate).

Factori de proces

- ? adoptarea unui plan concret pentru implementare;
- ? tratarea implementarii ca proces permanent;
- ? crearea asteptarilor în termeni de beneficii pe termen lung si mediu din partea aplicatiilor tehnologice (nu trebuie sa se astepte beneficii numai pe termen scurt);
- ? stabilirea unui desfasurator realist al activitatilor;
- ? crearea unei bune documentatii despre roluri si proceduri;
- ? considerarea evaluarii ca parte a implementarii.

Bibliografie

Career Space New ICT Curricula for the 21st Century Designing Tomorrow's Education (<http://www.career-space.com/cdguide/index.htm>).

Development Design and Use of Computer Applications. Center for the Study of Technology in Counselling and Career, 2002 (http://www.career.fsu.edu/techcenter/computer_applications/internet_based_models.html).

Handbook of Standards for Computer-Based Systems of Career Information. Association for Computer-based Systems of Career Information (ACSCI), 2001 (www.acsci.org).

Plant, P. *IT in Careers Guidance: Constructs and Learning Computer-Assisted Careers Guidance: Some European Perspectives*, 2002 (<http://guidanceforum.net>).

Sampson, J. P. *Factors Related to Successful Implementation of Computer Applications*. Centre for the Study of Technology in Counselling and Career Development. Florida State University, Tallahassee, 1997

(www.career.fsu.edu/techcenter/).

Sampson, J. P.; Peterson, G. W.; Reardon, R. C.; Lenz, Janet, G. *Key Elements of the CIP Approach to Designing Career Services*. Tallahassee, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development, Career Center, Florida State University, 2001 (<http://www.career.fsu.edu/techcenter/>).

Software Evaluation and Software Description. National Career Development Association (<http://ncda.org/about/softeval.html>).

Using Information Technology in Careers Education and Guidance, 1999 (<http://www.becta.org.uk/careersict/>).

PROGRAME INFORMATIZATE DE CONSILIEREA CARIEREI

Luminita TASICA

Argument

Programele informatice de orientare si consilierea carierei au fost puternic influentate de tendintele resimtite în evolutia orientarii carierei.

Faptul ca procesul orientarii si consilierii s-a extins pe tot parcursul vietii active a individului a determinat scaderea vârstei de adresabilitate catre primii ani ai vietii (4 – 5) la un pol, iar la celalalt, cuprinderea loturilor de beneficiari de vârsta a treia.

Programele raspund totodata si tendintei de a-l situa pe client pe locul central în procesul orientarii, asigurându-i un rol activ în propria modelare a carierei.

Tendinta de a europeniza continutul serviciilor de orientare si consilierea are ca efect aparitia unor programe informatice transnationale.

Prin urmare, de avantajele noilor TIC beneficiaza acum nu numai sistemele educationale, ci si cele de orientare si consiliere.

„Tehnologiile informatice nu sunt un scop în sine sau o alternativa moderna la serviciile oferite de consilier, ci doar un instrument de care acesta se poate servi pentru ca de actul consilierii si orientarii sa beneficieze cât mai multi clienti si în mod eficient” ... „Istoria utilizarii informaticii în consilierea si orientarea scolara si profesionala este strâns legata de procesul tehnologic în acest domeniu, de aparitia de calculatoare puternice cu mari resurse de memorie capabile sa stocheze baze de date importante, de utilizare a CD-ROM-urilor, a sistemelor multimedia si conectorile prin cablu ale calculatoarelor” (Jigau, 2001).

În cele ce urmeaza vom prezenta o serie de programe informatice utilizate în consilierea carierei pe plan mondial si în tara noastra, clasificate în urmatoarele categorii:

- ? jocuri si simulari;
- ? profile de auto-evaluare;
- ? teste psihometrice;
- ? programe în ajutorul consilierului;
- ? programe de cautarea informatiilor;
- ? programe de punere în corespondenta;
- ? programe de sprijin pentru luarea deciziilor;
- ? programe de formare pentru cautarea unei slujbe;
- ? programe tutoriale si sisteme multimedia.

Jocuri si simulari

Jocurile si simularile (*games and simulations, jeux et simulations*) sunt programe create pentru a fi folosite ca „jocuri comerciale”, de formare în scoli profesionale, cu tematica educativa, conexa carierei profesionale.

Jocul meseriilor (1998)

Acest program (*Le ludo des metiers*), de provenienta franceza, inspirat de o versiune mai veche (*Dico des metiers*) lansata de ONISEP în 1996, este conceput pentru a oferi o viziune panoramica asupra ocupatiilor si pentru a suscita, astfel, interesele elevilor pentru lumea meseriilor. Programul se prezinta ca un joc (cautare si descoperire) sau ca un dictionar (investigare intuitiva si structurata) si se adreseaza elevilor de 12 – 15 ani.

Planeta meseriilor si satelitii sai

Planete metiers et les satellites este un alt program francez multimedia interactiv de explorare a lumii ocupatiilor si de introducere în atmosfera de lucru a unor întreprinderi. Elevul „vizitator” patrunde într-un decor de oras al viitorului prin mai multe intrari:

- ? prin clădirea *ONISEP* (unde i se prezintă misiunea și sarcinile acestei instituții);
- ? prin clădirea *Contactelor* (coordonate de Centrele de informare și orientare);
- ? prin imobilul *Regiunilor* (sub coordonarea delegațiilor regionale ale ONISEP);
- ? prin clădirea *Meseriilor* (unde pot explora peste 300 meserii).

Fiecare meserie este prezentată după următoarea schemă: descriere, formarea necesară, profil, promovare, mediu de lucru, publicații.

SAIS-JE

Sanatate – Adolescenți – Informații – Social – Justiție – Educație (*Sante Adolescents Informations Social Justice Education*) este un program de auto-evaluare în domeniul educației civice, cu accesul liber al publicului, conceput într-o manieră ludică, având ca mediu viața cotidiană a adolescenților din Franța (sau spațiul francofon), centre sociale, licee, colegii, centre de informare și orientare.

Programul conține chestionare cu întrebări de tip adevărat / fals, alese dintr-un meniu cu cinci subiecte de interes pentru adolescenți: sănătate, informații, societate, drept, educație.

Statia spatiaala

Acest program integrat multimedia (*La station spatiale*) servește la constientizarea sinelui și conține un chestionar de interese bazat pe tipologia Holland, care permite realizarea corespondenței între preferințele clientului și recomandările programului. În acest scop este evocată o situație fictivă de izolare la bordul unei stații spațiale ca prilej de a stimula răspunsuri la o serie de întrebări care vizează diferite activități, calități personale și ocupații.

Sinteza rezultatelor permite consultarea unei diagrame de organizare a intereselor clientului si întocmirea unui plan de actiune (furnizând consilierului elemente de interpretare).

Programe de auto-evaluare

Profilele personale obtinute prin auto-evaluare (*self-assessment profiles, profiles d'auto-evaluation*) sunt programe care „realizeaza un profil psihologic pe baza unor chestionare” (Sampson, 1996).

Inventarul directiilor de dezvoltarea carierei

Career directions inventory (CDI) a fost publicat în 1989 de catre Buros Institute, Universitatea din Nebraska si adaptat ca versiune *software* în 1990. CDI este un inventar de interese care identifica preferintele clientului pentru anumite ocupatii dintr-o larga lista de alternative. Acest inventar are o aplicabilitate extinsa (elevi, studenti, adulti) si beneficiaza de un vocabular accesibil. Inventarul este util în planificarea si schimbarea carierei, mai ales în domeniul serviciilor, tehnic, tehnologic si pentru acele profesii care necesita pregatire universitara.

Inventarul de interese vocationale Jackson

Acest instrument (*Jackson vocational interest inventory - JVIS*) fost elaborat în 1984 în versiune creion-hârtie si adaptat ca *software* în 1992.

JVIS masoara interesele vocationale prin scalarea preferintelor cu ajutorul a 289 de perechi de întrebări referitoare la situatii si activitati profesionale, fara a tine seama de pregatire sau experienta profesionala; este recunoscut ca un instrument care încorporeaza proceduri psihometrice riguroase (fidelitate, validitate), fiind standardizat pe loturi reprezentative diverse.

Raportul scorurilor pe varianta *software* contine 6 scale administrative, o scala de orientare academica, indici care înscrieaza 17 domenii universitare si 32 clasificari

ocupationale. Inventarul este destinat elevilor, studentilor si adultilor care se afla în fata unor optiuni educationale sau vocationale; este, de asemenea, necesar în procesul de luare a deciziilor.

Investigarea intereselor ocupationale

Kuder occupational interest survey (KOIS DD/PC) a aparut în 1993, iar versiunea computerizata a celebrului inventar de interese Kuder (în 1977 si revazut în 1979, 1989 si 1991) a fost foarte repede solicitata de numeroase institutii atât în SUA, cât si în Europa. Forma KOIS DD/PC este mult îmbunatatita, ofera materiale suplimentare, explicatii clare si utile ale scalelor de scoruri si poate fi utilizata în asociere cu Codurile Holland si cu Dictionarul SUA al Ocupatiilor. KOIS continua sa fie un instrument la îndemâna elevilor, studentilor si adultilor de orice vârstă, util în auto-explorare, constientizarea sinelui si evaluarea intereselor.

Investigarea intereselor ocupationale

Ohio vocational interest survey (OVIS II) este un instrument elaborat de Psychological Corporation, San Antonio, SUA. Scopul acestui chestionar este „de a ajuta clientii sa-si aprecieze interesele si sa le coreleze cu lumea ocupatiilor” (Winefordner 1983, apud Cambell, 1984).

Rezultatele obtinute sunt descrise clar, iar scorarea este imediata si raportul final este disponibil simultan pentru 35 clienti examinati. Programul combina un inventar de interese cu un chestionar de planificare a carierei si un formular de date personale care ofera consilierului informatii de baza pentru interpretarea scorurilor obtinute în timpul acordarii asistentei pentru elaborarea planului de actiune.

Cautare auto-dirijata

Self-directed search (SDS Holland) este un instrument de consiliere vocationala care poate fi autoadministrat, auto-scorat si auto-interpretat si poate identifica preferintele ocupationale ale unui subiect. Acesta a fost conceput pentru a servi o larga

categorie de populatie ce doreste informare si consiliere în cariera (de la adolescenta timpurie pâna la adultii aproape de pensionare). Se prezinta ca o structura de tip *booklet* (foarte populara în SUA si în alte tari), care dirijeaza investigarea concordantei dintre trasaturile de personalitate si mediul de activitate specific ocupatiei.

Intentia autorului a fost ca prin acest instrument sa dovedeasca validitatea teoriei „*trait-factor*” (potrivirea trasaturi personale – factori de mediu), dupa tipologia RIASEC: Realist, Investigativ, Artistic, Social, Întreprinzator, Conventional. instructiunile sunt afisate pe ecran, *step-by-step*. Odata completate chestionarele, programele calculeaza scorurile RIASEC si codul Holland.

Computerul „investigheaza” o baza de date foarte extinsa asupra ocupatiilor profesionale si pregateste un raport final personalizat (continând 10–20 pagini) ce poate fi listat.

„Timpul redus de administrare (30 minute), similar cu cel al SII (*Strong Interest Inventory*) sau CDM (*Career Decision-Making System*) constituie, de asemenea, un beneficiu pentru care SDS ramâne un instrument excelent în consiliere” (Sampson, 1999, apud Holland, 1987).

Inventarul de interese Strong

Programul are la baza testul *Strong – Campbell Interest Inventory* (SII) elaborat de Strong si David în 1974 la Universitatea din Nebraska. Acesta este utilizat ca un instrument de consiliere care evalueaza interesele exprimate de client (de la 12 la 60 ani) pentru anumite ocupatii si medii de lucru, faciliteaza optiunile ocupationale, analizeaza (in)satisfactia profesionala si ofera consiliere în situatii de pensionare.

SII utilizeaza 325 itemi si doua categorii de scale omogene: 6 pe teme de domenii ocupationale (bazate pe codurile Holland) si 23 scale de interese de baza.

Cercetarile au aratat ca varianta computerizata este mai fidela decât cea creion-hârtie si dureaza mai putin.

Se considera ca în prezent SII este, probabil, cel mai apreciat inventar de interese în care autorii au investit efort de cercetare si revizuire periodica, fiind deschisi la critici, sugestii si propuneri de perfectionare permanenta.

Teste psihometrice

Testele psihometrice (*psychometric tests, testes psychotechniques*) în versiune *software* sunt instrumente administrate *on-line* pentru măsurarea unor aptitudini, trasaturi de personalitate etc.

Există opinia generală că noile tehnologii informatice au adus mari beneficii în aplicarea unui mare număr de teste și chestionare de interes. Acestea sprijină procesul orientării și consilierii și diminuează neîncrederea și prejudecățile clienților prin transparență și obiectivitate.

Programul de planificarea carierei

ACT – Career planning program (CPP) este un program (elaborat în 1986 de American College Testing) destinat elevilor, studenților și adulților. Acesta conține o baterie de teste de aptitudini, un chestionar de interes (*UNI-ACT*) și un chestionar de evidențierea experienței în diferite domenii de muncă. Sunt evaluate, de asemenea, valorile acordate muncii de către client. Fiecare dintre aceste instrumente este apoi interpretat.

Scopul *CPP* este de a spori conștiința de sine a celor consiliați, de a oferi date despre lumea ocupațiilor și de a descoperi opțiunile personale în proiectarea carierei. *CPP* furnizează informații despre 450 ocupații de pe piața muncii printr-o hartă a profesiilor și scurte descrieri.

Varianta *software* a acestui program (*ACT's computer-based career guidance and planning system*) este cunoscută sub denumirea de *Discover*. O formă prescurtată în regim de auto-aplicare *VIESA (Vocational Interest Experience and Skill Assessment)* este, de asemenea, disponibilă.

APTICOM

APTICOM a fost elaborat de Harris și Dansky de la Vocational Research Institute, în 1982 și are ca grupuri țintă elevii din liceu și adulții cu nivel mediu de

pregatire. Acesta este un sistem de orientare si evaluare profesionala în varianta *software*. Bateriile de evaluare (testele de aptitudini, chestionarul de interese si chestionarul de evaluare a competentelor educationale de baza pentru limba materna si matematica) sunt construite conform standardelor ocupationale ale Departamentului American al Muncii, iar recomandarile vocationale pe care le primesc clientii corespund structurii clasificarii ocupatiilor cuprinse în Ghidul American al Explorarii Ocupatiilor.

Sistemul înregistreaza, cronometreaza si sintetizeaza automat rezultatele la instrumentele de evaluare si teste pentru a identifica grupele de ocupatii potrivite clientului. La sfârșitul fiecărei probe se obtine un raport interpretativ si o legenda explicativa care pot fi listate. Programul este utilizat, de obicei, pentru elevii vorbitori de limba engleza si spaniola si pentru adultii defavorizati care au nevoie de reabilitare / reconversie profesionala.

Administrarea celor trei baterii dureaza 70 minute.

Bateria *APTICOM* masoara 10 aptitudini care corespund celor din cadrul bateriei generale de aptitudini (*GATB - General Aptitude Test Battery*) cu exceptia aptitudinii de discriminare cromatica.

APTICOM poate fi administrat chiar si de catre operatorii ne-atestati, dar care sunt instruiti corespunzator. Ei predau apoi rapoartele listate unui consilier pentru interpretare.

Inventarul despre lumea muncii

World of work inventory - WOWI a fost elaborat în 1978 de Ripley si modificat în 1987 de Hudson si Neidert de la Universitatea Wisconsin - Stout, SUA.

WOWI este un chestionar multidimensional de evaluare vocationala care ofera clientului informatii relevante despre interesele, aptitudinile si trasaturile lui temperamentale integrate într-un singur instrument. Sinteza rezultatelor urmeaza sa fie raportata la preferintele ocupationale si la aspiratiile clientului, cu scopul de a oferi acestuia satisfactie profesionala maxima.

Populatia careia îi este adresat este larga: elevi de liceu, studenti, adulti aflati în formare continua, reconversie sau reabilitare judiciara.

Deși sistemul conține și teste de aptitudini, obiectivul său este de a descoperi interesele vocaționale, nevoile individuale și ocupațiile care le-ar putea satisface.

Administrarea acestui instrument poate dura între 45 și 230 minute, cu o medie de 2 ore. De obicei, testul se auto-administrează în urma unui instructaj minim din partea consilierului. Programul este disponibil atât pe *Internet*, cât și pe suport CD-ROM. În acest format, itemii care includ material grafic sau imagini sunt prezentați în caiete tiparite, nu pe ecranul calculatorului, ceea ce presupune schimbarea alternativă a privirii celui testat de la ecran la caiet. Clientul primește după administrare un raport final care conține informații despre grupele de ocupații ce corespund aptitudinilor și aspirațiilor sale, indicatori ai satisfacției profesionale, diagrame ale potențialului de formare profesională și o sinteză asupra celor mai indicate forme de educație / pregătire. Există, de asemenea, un ghid de aplicare *on-line* a chestionarului.

Inventarul psihologic California

California psychological inventory (CPI) este un inventar de personalitate, elaborat în 1957 (revazut în 1987) de Gough din Palo Alto, California, SUA.

CPI a devenit unul din cele mai cunoscute și apreciate instrumente de evaluare a caracteristicilor psihologice individuale utilizate în mod obișnuit de orice persoană pentru a înțelege și prevedea comportamentul său și al semenilor. Populația țintă este cuprinsă între 14 și 70 ani. Testul conține 20 de scale (de exemplu: dominantă, autocontrol, empatie, comprehensiune psihologică) care însumează 462 itemi. Se utilizează termeni accesibili și universali din punct de vedere cultural.

La cele 20 scale se adaugă încă 5 scale specifice: potențial managerial, orientare în muncă, capacitate de conducere, maturitate socială, potențial creativ.

CPI este un instrument care poate fi administrat numai de psiholog.

Varianta *software* este disponibilă din 1992 și se livrează prin contract de concesiune pe o perioadă de 5 până la 10 ani.

Construcția testului are la bază modelul cubului personalității conceput de Gough.

Înregistrarea scorurilor se poate face mai economic prin administrarea pe calculator. Testul este util în asistența acordată de consilier clientului, deoarece îl ajută

pe acesta din urma în ameliorarea imaginii de sine, procesul luarii deciziei si planificarea carierei.

CPI este de asemenea util prin indicatiile oferite consilierului în cazurile unde se recomandata interventia psiho-terapeutica.

Indicatori Myers - Briggs

Myers - Briggs type indicator (MBTI) este unul dintre cele mai utilizate instrumente psihologice de evaluare a personalitatii; acesta a fost elaborat între 1977 si 1984 la Palo Alto, California.

Popularitatea instrumentului este datorata faptului ca se adreseaza persoanelor normale din punct de vedere psihic si este accesibil unui mare numar de clienti (elevi, studenti, adulti) care considera rezultatele, evaluarile si interpretarile acceptabile, pentru ca acestea nu sunt dublate de judecati de valoare sau de verdicte de etichetare „amenintatoare”.

În procesul consilierii, *MBTI* ofera o imagine de ansamblu asupra tipului de personalitate a clientului, preferintelor si opiniilor despre sine. În consilierea carierei, *MBTI* a devenit atât de popular încât în câtiva ani s-au acumulat mai mult de un sfert de milion de profile (în urma aplicarii testului), fapt care a permis autorilor sa elaboreze „atlase” cu profile tipice ale persoanelor ce desfasoara anumite categorii de profesii si dezvolta cariere de succes. Atlasele sunt însoțite, din 1990, de tabele tip (standard) pentru consilieri. Varianta *soft* poate fi si auto-administrata. Durata aplicarii este aproximativ 30 minute. Interpretarea rezultatelor poate fi tiparita. Raportul asupra preferintelor în cariera prezinta, la cerere, primele 50 ocupatii recomandate ca potrivite clientului si ultimele 25 ocupatii care nu i-ar fi indicate. Acest gen de informatii este util în investigarea optiunilor pe care clientul s-ar decide sa le faca.

Testul de diferentiere a aptitudinilor

Differential aptitude test (DAT) este o baterie de teste care masoara opt aptitudini de baza: capacitate verbala, capacitate numerica, abstractizare, viteza si acuratete perceptiva, aptitudine mecanica, relatie spatiala, abilitate generala de

învatare, limbaj si lectura. Bateria se adreseaza elevilor de 7-18 ani si adultilor si poate fi utilizata separat sau împreuna cu un chestionar de interese, ca instrumente în ajutorul activitatii de consiliere.

Autorii bateriei au selectat pentru a fi evaluate, acele aptitudini semnificative în procesul de învățare.

Firma "The Psychological Corporation" din San Antonio, SUA, a adaptat în 1993 forma V si W a instrumentului pentru utilizare pe calculator. Aplicarea completa dureaza 230 minute. Exista si posibilitatea administrarii parțiale (*DAT Partial Battery*) care dureaza 55 minute.

DAT face parte din programul (preuniversitar si universitar, educatia de baza a adultilor) de orientare si consiliere din 17 state americane. Varianta *soft* cea mai recenta a fost completata si îmbunatatita în 1995.

De asemenea, sunt disponibile în varianta *software*: *Career assessment program (ABCD / IBCD)*; *Tests of adult basic education (TABE)*; *The values scale (VS)*; *Occupational stress inventory (OSI)*; *Personality research form (PRF)*; *McCarron – dial system (MDS)*; *Prevocational assessment screen (PAS)*.

Programe în ajutorul consilierului

„Exista si programe destinate sa-l ajute pe consilier în procesul de orientare prin oferirea unei strategii de abordare, a unor alternative si solutii, considerând procesul consilierii ca o activitate ce presupune o constructie sistemica, rationala, stadiala si fundamentata pe o conceptie operationala viabila” (Jigau, 2001).

Instructor

Coach este un program computerizat care-l ajuta pe consilier sa depisteze cauzele pentru care un client nu înregistreaza progrese în procesul de consiliere. Programul permite planificarea interventiilor eficiente în relatia consilier – client.

Coach contine serii de întrebări cu privire la personalitatea clientului, la percepția consilierului asupra situației, la implicarea altor persoane și evenimente în problemele clientului.

O atenție aparte merită setul de întrebări referitoare la utilizarea abilităților consilierului: empatia, parafrizarea, sumarizarea, concretitudinea, încurajarea, *feed-back-ul*, deschiderea (receptivitatea), reflectarea emoțiilor, auto-revelarea, spontaneitatea, confruntarea.

În cazul fiecărei abilități, consilierul poate opta pentru una din cele cinci posibilități de răspuns. În funcție de alegere, computerul oferă alternative de acțiune în lucrul cu clientul, dar și sugestii pentru ameliorarea demersului său profesional.

Mai există și seturi subsecvente de întrebări despre presiunea mediului asupra clientului, motivația acestuia, punctele tari și slabe, capacitatea de autocontrol.

Consilierul poate utiliza și un tutorial, în cazul în care manifestă îndoială în privința aplicării uneia din soluții. El poate apela la un test ce conține 25 întrebări pe marginea unei simulări de situație conflictuală în consilierea clientului. Consilierului i se prezintă patru variante de reacție din partea clientului. Sintetizând, consilierul va primi recomandări *vis-à-vis* de fiecare situație, care îl vor ajuta să-și exerseze abilitățile și să-și îmbunătățească strategiile profesionale.

Aceste strategii se concretizează, mai ales, în capacitatea de a lua decizii, în învățarea de noi comportamente și în sporirea capacității de autocontrol.

În consecință, *Coach* este atât un sistem consultativ pentru practicieni, cât și un program de formare a consilierilor. Programul este utilizat în Canada din 1990.

Programe de cautarea informațiilor

Programele de cautarea informațiilor (*information - retrieval - systems, systèmes de recherches documentaires*) sunt mecanisme de regăsirea datelor stocate, după anumite criterii, în baze de date, de marimi și complexități variabile.

Sistem de informare cu privire la educație și angajare

Information system on education and employment (I – SEE) este un program sponsorizat de guvernul olandez începând cu anul 1989. A doua versiune aparuta în 1991 se prezinta în conditii mai atractive. Programul faciliteaza conectarea în retea a informatiilor din sistemul educational cu descrierea profesiilor si pietei muncii.

Programul este un instrument destinat atât consilierilor cât si clientilor adolescenti, tineri si adulti (Van der Burgh, 1993).

Serviciul de consiliere educationala si credite transferabile

Educational counselling and credit transfer service (ECCTIS) este un consortiu privat care coordoneaza baza de date a tuturor formelor de instruire / formare furnizate de Departamentul educatiei si competentelor din Marea Britanie. Acesta se ocupa de managementul a doua componente de baza: *Course Discover* si *UK NARIC*.

Course Discover este o baza de date care detine informatii despre 120 000 de forme de pregatire (gimnaziale, liceale, educatie continua si formare profesionala) în peste 1000 institutii de învatamânt (colegii si universitati) din Marea Britanie.

Toti factorii educationali (elevi, studenti, profesori, consilieri) pot gasi si informatii despre bursele, facilitatile, cluburile si asociatiile din institutiile de învatamânt superior.

Reteaua *Courses Discover* este raspândita în scoli, licee, colegii, universitati, biblioteci, birourile Consiliului Britanic si poate fi accesata din orice unitate de învatamânt din întreaga lume.

UK NARIC este baza de date a Centrului national de informare si recunoastere academica din Marea Britanie, care ofera informatii despre: oportunitatile de formare în afara spatiului britanic, posibilitatile de perfectionare profesionala (cursuri predate în limba engleza si în alte limbi), serviciile educationale, modalitatile de recunoastere si acreditare a diplomelor etc.

Alte programe de cautare a informatiilor elaborate de diferite tari: *MAXI – DUE* (Danemarca), *ORIEP – Système expert de recherche et information sur les études et les professions* (Belgia), *COBER* - www.cober.org (Germania), *SIOF* - www.unet.univie.ac.at (Portugalia), *MICRODOORS*, *TAP* - *Training Access Points* (Marea Britanie).

Programe de „punere în corespondență”

Programele de consens sau de „punere în corespondență” (matching systems, systèmes d'appariement) presupun cautarea profesiei adecvate clientului dintr-o lista de slujbe disponibile sau identificarea persoanei potrivite pentru un anumit loc de munca.

Cascaid

Programele *Cascaid* sunt dezvoltate de firma Career Service din Marea Britanie încă din anii '70. Compania a început cu un simplu *software* pentru elevii din gimnaziu, prin care acestia, în urma parcurgerii unui chestionar de preferințe, pot obține o listă de meserii „potrivite” aspirațiilor lor; în prezent firma detine dreptul de autor asupra mai multor programe multimedia pentru toate vârstele:

- ? „*Paws in Jobland*” este un program de explorare a ocupațiilor pentru copiii de 7-11 ani (circa 100 ocupații descoperite într-o manieră atractivă, prin întrebări și diferite posibilități de răspuns);
- ? „*Kudos Multimedia*” este un pachet *soft* care oferă elevilor de gimnaziu posibilitatea explorării a peste 660 de cariere diferite (peste 1500 ocupații) plecând de la completarea unui chestionar de interese și preferințe (Kuder adaptat); aceste date sunt coroborate cu informații despre programele de pregătire, costuri, oportunități de promovare, contacte, imagini video din diferite domenii de muncă, interviuri și FAQ (*Frequent Asked Questions*), acces și rezolvare rapidă (Quick Tour);
- ? „*Adult Directions*” este un program similar dedicat adulților care posedă în plus un tutorial, un glosar ocupational, o serie de articole și comentarii asupra pieței muncii și un modul de formare cu materiale suport;
- ? „*CareerScape*”, „*CareerSphere*” și „*CareerMatch*” sunt programe *software* multimedia de informare și baze de date asupra lumii ocupațiilor.

Recent, firma a elaborat si doua programe interactive de auto-evaluare a nevoilor de pregatire a personalului destinat companiilor în general (*Skillsolve*) si respectiv, companiilor din domeniul vânzării cu amanuntul (*RetailAbility*).

Toate aceste opt programe *Cascaid* sunt adaptate si conectate la *Internet*, constituind surse *online* particularizate, care ofera facilitati de *bookmarking* si *e-mail*.

Gradscope

Gradscope este un „pachet de corespondenta” în domeniul carierei, lansat pe *site-ul* Prospects, care este *website-ul* de informare în cariera pentru absolventii si angajatorii din Marea Britanie.

Programul ofera exercitii - suport clientului în procesul de luare a deciziilor, alegerea ocupatiilor si investigarea propriilor interese, aspiratii, preferinte etc., prin compararea raspunsurilor date la 39 întrebări cu o lista de 600 de ocupatii.

Raportul final construiește un profil ocupational individual, respectiv identifica 20 de ocupatii care par a fi cele mai potrivite clientului; acest raport poate fi listat si discutat cu consilierul. La dorinta clientului, *Gradscope* poate fi completat în întregime împreuna cu consilierul.

Generator de informatii si idei despre ocupatii – instruire asistata de calculator

Job ideas and information generator – computer assisted learning (JIG-CAL) este un program de „potrivire a slujbelor cu preferintele” dezvoltat de Universitatea din Edinburgh, în asociere cu London Borough din Havering (UK) si este destinat absolventilor din clasele terminale si consilierilor, carora le ofera sugestii si informatii asupra unor slujbe si cariere posibile.

Programul se deruleaza în doua etape:

1. în prima etapa se descopera cu ajutorul ghidului de interese ocupationale gradul de pregatire si tipul de ocupatie care sar potrivi clientului;

? în a doua etapa clientii sunt chestionati si asupra altor aspecte importante: mediul de munca dorit, programul de lucru, cerintele fizice, conditiile de pregatire si promovare etc.

Raspunsurile elevilor sunt stocate, interpretate si comparate cu lista slujbelor din baza de date, programul selectând 20 dintre acestea care corespund alegerilor clientului.

Raportul final poate fi listat si comentat cu consilierul.

JIG-CAL poate fi utilizat de elevi cu orice nivel de pregatire. Acesta ofera un program structurat de autoevaluare, furnizând informatii riguroase asupra lumii muncii, necesare atât copiilor cât si parintilor. Programul este un instrument util si profesorilor, deoarece poate fi integrat în curriculum-ul scolar, furnizând material de verificare si testare la clasa, fara sa necesite echipament special pentru aplicare. Acest program este însoțit de manuale de utilizare accesibile si programe de formare care nu solicita cunostinte deosebite de folosirea calculatorului. Totodata, nu se cer echipamente electronice deosebite, programul este ieftin si usor de instalat pe calculatoarele personale si în retea. Cu toate acestea, *JIG-CAL* ramâne un instrument destinat a fi utilizat numai în prezenta consilierilor si profesorilor cu o pregatire de baza adecvata.

BIZ este un program german care poate fi accesat la www.all-biz.com.

Programe de sprijin pentru luarea deciziilor

Programele de sprijinire a luarii deciziilor (*decision-aids, systèmes d'aide a la décision*) sunt programe care îi ajuta pe utilizatori în analizarea factorilor ce influenteaza sau de care trebuie tinut cont în luarea unei decizii, „propunând” cai si variante de urmat.

Program de analiza a deciziilor

Decaid (Decision analysis program) este un program de ghidare a clientului în procesul de luarea deciziei în cariera, ce utilizeaza modelele aditive si multiplicative care apar în teoria utilitatii atributelor multiple dezvoltata de Keeney si Raiffa (1976) si

descrisa de Pitz si McKillip (1984). Versiunea *soft* a fost lansata în anul 2001 în Marea Britanie (<http://www.unc.edu/~gpitz/psyc135/decaid.html>).

Pe ecran, fereastra principala afiseaza doua structuri arborescente: pe partea stânga este plasat arborele (lista) optiunilor si consecintele probabile ale acestora. O *optiune* consta dintr-o secventa de evenimente, iar *consecinta* ei posibila contureaza un *scenariu*. O astfel de structura este denumita *arbore decizional*.

Partea dreapta afiseaza, simultan, scopurile pe care si le propune clientul care face optiunea si caile de evaluare a acestora. Daca la începutul procesului scopurile sunt generale, treptat ele devin obiective din ce în ce mai precise, specifice si operationale. Structura *scopurilor* si *obiectivelor* si caile de *evaluare* alcatuiesc *arborele valoric*.

Pas cu pas, clientului i se cere sa identifice si sa-si formuleze probleme, sa-si detalieze scopurile în obiective, sa le evalueze prin atribute cantitative si calitative, sa compare doua optiuni prin scenariile consecintelor probabile, eliminând în final acel scenariu mai puțin avantajos pentru viitorul sau profesional.

Programul adapteaza în maniera dinamica un model clasic de luarea deciziei si antreneaza clientul sa-si faca, astfel, alegerea în cariera:

- ? identificarea principalelor variante ale actiunii si estimarea consecintelor;
- ? ierarhizarea efectelor posibile în urma aprecierii lor prin prisma utilitatii (subiective) sau a valorii sociale (obiective);
- ? estimarea probabilitatilor de reusita sau esec pentru fiecare varianta de actiune;
- ? adoptarea strategiei de actiune;
- ? reducerea variantelor de actiune pâna la „structurarea alternativelor”;
- ? înlaturarea structurii alternativelor si investirea uneia dintre variantele de actiune cu atributul de „optima”.

Programe de formare pentru cautarea unei slujbe

Acest tip de programe (*job-seeking instructional programs, programmes de formation a la recherche d'emploi*) pregatesc clientul si îi dezvoltă aptitudinile pentru procesul de cautare a unei slujbe.

Planit

Planit a fost elaborat de Conger, Canada, în anul 1986 si reactualizat în 1996. Programul se adresează elevilor si studentilor din ciclurile terminale care se afla în cautarea unui loc de munca. După ce acestia au facut deja o alegere vocatională, pot accesa *Planit*. Programul prevede o suită de 46 etape ce trebuie parcurse pentru a atinge scopul: alegerea unui program de pregătire adecvat (ca nivel de instruire), achiziționarea de noi deprinderi de ucenicie, aptitudini sociale, pregătirea unui buget si, în final, găsirea unei slujbe.

Programul constituie un sprijin în depistarea unor posibile obstacole de care clientul încă nu-si da seama si care tin de mediul din care provine sau de cunostintele sale insuficiente. I se cere, astfel, clientului sa raspunda la întrebări grupate în functie de: educatie si program de pregătire, natura institutiei / scolii absolvite, oportunitati de pregătire la locul de munca, competente sociale si intelectuale, metode de cautare a slujbei, posibilitati financiare.

Dupa obtinerea unui bilant se trece la o a doua etapa, un alt set de întrebări care trasează drumul necesar pentru a se califica în vederea angajarii / obtinerii locului de munca dorit.

În acest sens, *Planit* invita clientul sa raspunda la întrebări cu privire la:

- ? importanta domeniului ales;
- ? dificultatea îndeplinirii sarcinilor;
- ? posibilitatea promovării;
- ? placerea de a-si exercita activitatea / atributiile;
- ? controlul asupra propriei cariere;
- ? evolutia profesionala;
- ? vizibilitatea eforturilor în mediul profesional;
- ? entuziasmul echipei si colegilor;
- ? dificultatile întâmpinate;

- ? natura demoralizatoare a unor sarcini;
- ? rapiditatea / urgenta realizarii lor;
- ? prestigiul asteptat în urma realizarii sarcinilor.

Acele întrebări la care clientul nu poate răspunde sunt listate pentru a fi discutate cu consilierul. Urmează o listă de defecte comportamentale dintre care clientul trebuie să le indice pe ale sale.

În final, clientului i se propune un „contract” cu sine care menționează acele sarcini restante și obstacolele pe care trebuie să le depășească în viitor. Contractul cuprinde spații albe pentru eventuale recompense acordate în cazul realizării scopurilor propuse, pentru numirea acelor persoane care i-ar putea acorda ajutor și a modurilor / metodelor de a depăși obstacolele.

Un contract similar poate fi întocmit cu un membru al familiei, un prieten sau chiar cu consilierul care îi acordă asistența.

În general, după ce parcurge programul *Planit*, clientul va avea un dialog cu consilierul care îl va sprijini în clarificarea punctelor din program rămase nesolutionate. În fapt, aceste contracte stabilesc etapele pe care clientul trebuie să le străbata în realizarea opțiunii sale profesionale.

Un alt program similar este *ISEEK* (SUA) care poate fi accesat la adresa:
<http://www.iseeksolutions.org/press>.

Programe tutoriale și sisteme multimedia

Sistemele multimedia (*comprehensive learning systems, didacticiels intégrés*) sunt programe complexe care înglobează mai multe categorii de date (sunet, imagine, text) destinate alegerii / dezvoltării carierei.

Sistem de plasare asistat de calculator

Computer - assisted placement system (COMPAS) este un program informatizat de orientare profesională lansat în Germania, care monitorizează plasarea

tinerilor în „ucenicie” prin gasirea unui loc de munca sau continuarea studiilor într-o forma de învățământ profesional. Cautarea pentru o plasare adecvata începe numai dupa ce tânarul a facut propria alegere vocationala.

Serviciile de plasare cu ajutorul sistemului de informare *COMPAS* pot fi oferite la nivel local, regional sau national.

Înca din 1984, *COMPAS* opereaza la nivel national, sporind viteza si eficacitatea plasamentului prin actualizarea periodica a datelor preluate de pe piata muncii.

Cu ajutorul acestui program sunt înregistrate atât solicitarile provenind de la firme si companii, cât si preferintele vocationale ale aplicantilor. Este necesara, totusi, asistenta consilierului în procesul de consultare a programului.

Sistemul ofera avantaje clientului, companiei angajatoare si consilierului:

- ? clientul beneficiaza de plasare, consiliere personalizata si directionata;
- ? compania beneficiaza de selectie si plasare adecvata a aplicantilor;
- ? consilierul primeste rapid informatii detaliate despre piata muncii, este degrevat de sarcinile de rutina, beneficiaza de mai mult timp pentru a contacta companiile si pentru serviciile acordate clientilor, poate proceda la evaluarea si sinteza activitatii de plasare a clientilor.

KURS

KURS este o baza de date nationala despre sistemul de învățământ si piata fortei de munca din Germania. Prin acest program se ofera informatii despre învățământul general, cursuri de calificare, educatie de baza, formare continua, calificari si specializari, formare profesionala si ucenicie, cursuri de scurta si lunga durata, cursuri de formare pentru adulti, cursuri universitare, formarea formatorilor, cursuri de reeducare, formare continua la nivel universitar.

KURS ofera multe detalii importante pentru o optiune profesionala: cerinte, durata, continut, absolvire, costurile cursurilor, burse (ajutor financiar). Accesarea bazei de date este gratuita, iar actualizarea acesteia se face de patru ori pe an.

Choices

Choices este unul dintre cele mai răspândite și reprezentative programe interactive utilizate în orientare și consiliere. Adresa site-ului este: <http://www.careerware.com/products/US/choices.html>.

Programul este cunoscut ca „maxi-sistem”, deoarece este structurat pe sub-componente care vizează realizarea unei investigații multidimensionale a personalității clientului. Acesta este elaborat de compania canadiană „*Careerware*”, ISM Corp. (ultima actualizare în 1998) în trei versiuni: *Choices* (general), *Choices Jr.* (pentru elevi de gimnaziu și liceu) și *Choices CT* (pentru studenți și adulții care își schimbă locul de muncă).

Anterior abordării programului la calculator, clientul este invitat să completeze cu ajutorul unui ghid un profil vocational al cărui secvență solicită opțiuni din mai multe variante de răspuns: educație, mediul de activitate, cerințe fizice, temperament, salarizare, aptitudini, interese, perspective profesionale, tipologie trasatură-factor (Holland), contraindicații, program de lucru, domenii de activitate.

Clientul va traversa succesiv următoarele patru compartimente: explorare, descrierea ocupațiilor, ocupații înrudite, comparare.

Profilul va fi introdus în componenta *explorare* (*explore*), iar calculatorul va oferi clientului lista de ocupații potrivite cu elementele profilului (triate succesiv până rămân 25).

Componenta *meserii înrudite* (*related*) extinde lista anterioară la familiile de ocupații care se află în legătură cu cele pentru care clientul manifestă interes.

Descrierea ocupației (*specific*) poate oferi informații complete despre orice ocupație dorită, iar *compararea* (*compare*) este secvența care pune în balanță, la cerere, caracteristicile a două sau mai multe ocupații.

Raportul final poate fi listat și comentat împreună cu consilierul care îl asistă pe client în întocmirea unui plan de acțiune necesar parcurgerii traseului educațional / profesional.

O variantă a programului *Choices* (dintre numeroasele adaptări în țările europene) este *Choix France* '98 - '99.

La fel de actuale si utile sunt sistemele: *JKI – Job, Computer – Job, Jobskill, Countdown, Decider, Survive, Discover, Coin, Sigi Plus, Vision Plus, C – Lect* (<http://www.fsu.edu/~career/center/html>).

Programe informatice românești de consilierea carierei

SEMM (Serviciul electronic de mediere a muncii)

Programul este o aplicatie care pune în relatie deprinderile si competentele persoanelor aflate în cautarea unui loc de munca cu cererile angajatorilor. Intermedierea, recrutarea si plasarea se realizeaza *on-line*, cu ajutorul *Internet*-ului.

SEMM (www.semm.ro) este o adaptare a programului *ELE* (*Electronic Labour Exchange*) ca urmare a unui proiect de cooperare româno-canadian, derulat între 1999-2001, între Ministerul Muncii, Agentia Nationala de Ocupare si Formare Profesionala, Departamentul Resurselor Umane din Canada (*Human Resources Development Canada*) si Agentia Canadiana de Dezvoltare Internationala (*Canadian International Development Agency*).

Principiile programului vizeaza:

- ? medierea cererii si ofertei de forta de munca ale somerilor si angajatorilor cu ajutorul formularelor de înregistrare a competentelor,
- ? automatizarea medierii electronice a muncii;
- ? respectarea Clasificarii Ocupatiilor din România (COR);
- ? confidentialitatea informatiilor.

ELE a fost modificat în vederea operarii în România. Cele 525 grupe de baza ale ocupatiilor canadiene *NOC* (*National Occupational Classification*) au fost modificate pentru a fi echivalate cu cele 415 grupe de baza românești din *COR*.

Au fost adaptate codurile aplicatiei pentru o baza de date Oracle, cu server Web Oracle. S-au operat diferentele în materie de studii, certificarea fortei de munca, distributia geografica a agentiilor judetene si structurile pietei muncii la nivel local.

Fiind destinat unei retele nationale (a fost implementat în 50 centre de ocupare), programul ofera o bogata baza de date despre piata muncii din România, utila factorilor

de decizie cu privire la cursurile de calificare cerute pe piata si tipurile de servicii care trebuie furnizate pentru a veni în sprijinul somerilor. Prin mijlocirea acestui program se estimeaza ca:

- ? va creste eficienta integrarii în munca printr-o atenta selectie a angajatilor;
- ? se vor reduce costurile firmelor care încearca sa gaseasca personal calificat.

Dupa accesarea programului (prin conexiune *Internet*), utilizatorul trebuie sa parcurga urmatoarele etape:

- ? sa selecteze zona geografica si domeniul de activitate de care este interesat;
- ? sa consulte lista ocupatiilor descrise pe care calculatorul le-a selectat;
- ? sa se înscrie în baza de date prin completarea unui formular ce cuprinde rubrici despre nivelul studiilor, gradul experientei profesionale, vechimea în munca, limbile straine cunoscute, deprinderile / competentele specifice si suplimentare.

Programul ofera posibilitatea modificarii, salvarii si imprimarii datelor înregistrate. Exista, de asemenea, o secventa de ajutor si *FAQ*. Acest program este solicitat la nivel national si de aceea exista pericolul de blocaj la nivel de server si dificultati de operare în retea.

În România exista numeroase companii private ce ofera servicii de mediere, consultanta si plasare în munca:

JobsResurseUmane.Ro (<http://resurseumane.ro>);

My Job (<http://www.myjob.ro>);

BestJobs (<http://bestjobs.club.ro/nb/index.ph>);

Bursa Muncii (<http://www.bursamuncii.ro>);

Centrul pentru dezvoltarea resurselor umane (<http://www.cedru.ro>).

Inventarul canadian de preferinte ocupationale

InterOPTIONS este versiunea *soft* a Chestionarului canadian de preferinte pentru ocupatii (*CWPI - Canadian Work Preference Inventory*).

Instrumentul a fost preluat de la Oficiul Canadian pentru Dezvoltarea Resurselor Umane (*Human Resources Development Canada*) si adaptat pentru România în anul 1997, în cadrul Proiectului Informare si Consilierea Carierei.

Chestionarul este utilizat pentru evaluarea intereselor profesionale ale elevilor, studentilor si adultilor care cauta un loc de munca. Acesta contine 50 de afirmatii despre diferite tipuri de activitati ce prezinta interes pentru clienti în cariera profesionala.

Dupa ce face alegeri, pe o scala cu cinci grade (nu mi se potriveste deloc, putin, nehotarât, destul de bine, foarte bine), la cei 50 itemi, clientul primeste dupa prelucrarea datelor prin programul *InterOPTIONS*, o lista cu sugestii de ocupatii care se potrivesc profilului sau de preferinte.

Programul ofera, de asemenea, posibilitatea explorarii si consultarii a cinci domenii de interes: directiv, inovativ, metodic, obiectiv, social (fundamentate pe tipologia RIASEC - Holland).

Rezultatele obtinute în urma parcurgerii chestionarului si a domeniilor de interes sunt centralizate într-un raport final care îi afiseaza clientului, cu ajutorul unor diagrame si grafice, trei secvente:

- ? un profil comparativ între auto-aprecierile exprimate de client si evaluarile rezultate din prelucrarea raspunsurilor la chestionar;
- ? ariile de interes minim si maxim redate prin diagrame cu bare orizontale;
- ? lista de ocupatii propuse.

Raportul poate fi tiparit la dorinta clientului. Pot fi examinate la cerere si alte ocupatii suplimentare (din cele 897 identificate în Clasificarea Canadiana a Ocupatiilor), pe care le ofera baza de date. Acestea pot fi, de asemenea, imprimate la sfârșitul sesiunii.

InterOPTIONS prezinta mai multe avantaje fata de alte chestionare cu scop similar:

- ? administrare rapida (circa 20 minute);

- ? este accesibil majoritatii populatiei tinta;
- ? este elaborat riguros si adaptat datelor obtinute de la un esantion mixt de populatie;
- ? poate fi obtinut imediat un raport final tiparit.

InterOPTIONS ramâne, totusi, doar un instrument auxiliar ale carui rezultate constituie un start în investigarea traseului profesional. De aceea este recomandata asistenta consilierului pentru interpretarea rezultatelor obtinute.

Programul este disponibil în scoli, Centre de informare si consiliere si Centre de asistenta psihopedagogica.

Bateria de teste psihologice de aptitudini

Bateria de teste psihologice de aptitudini (BTPA) este o aplicatie *soft* care permite administrarea *on-line* a unei serii de probe de evaluare a aptitudinilor relevante pentru diverse domenii profesionale.

Acest program va fi lansat în iulie 2003.

BTPA este elaborata de un colectiv de cercetatori, psihologi si informaticieni de la Catedra de Psihologie a Universitatii din Cluj-Napoca, de la Asociatia de Stiinte Cognitive din România în colaborare cu firma S. C. Cognitrom, Cluj-Napoca.

Principalele categorii de aptitudini care pot fi evaluate prin testele bateriei sunt:

- ? abilitatea generala de învatare (functii executive, rationament analitic, capacitate de inhibitie cognitiva, transfer analogic, categorizare);
- ? aptitudinea verbala (vocabular, constructia sintaxei, întelegerea limbajului scris);
- ? abilitati functionaresti (atentie concentrata, interferenta, memorie de lucru, perceperea detaliilor din materiale scrise si tabele, identificarea diferentelor dintre copii, observarea si corectarea cuvintelor în text);
- ? perceptia formei (analiza perceptuala complexa, perceperea detaliilor obiectelor si materialelor grafice, efectuarea de comparatii vizuale);
- ? aptitudinea spatiala (generarea de imagini mintale, transformarea imaginilor mintale prin rotire);

- ? aptitudinea numerica (calcul matematic);
- ? alte aptitudini - rapiditate în reactii (timp de reactie auditiv si vizual, timp de reactie discriminativ auditiv si vizual, timp de reactie auditiv / vizual de scanare).

Pentru fiecare componenta mentionata exista sarcini specifice de evaluare.

Manualul de aplicare descrie fiecare test al bateriei, aptitudinea testata, modalitatea de aplicare si cotare a itemilor (cu exemple).

BTPA își asigura fidelitatea itemilor prin corelarea aplicarii succesive a testelor si utilizarea unor metode statistice alternative. Obiectivitatea si standardizarea rezulta din constructia instructiunilor de administrare si cotare care se pot face atât de catre operatorul uman, cât si de catre computer.

Testul raspunde cerintelor practice de evaluare ale clientilor si consilierilor, oferind maximum de informatie într-un timp scurt. Administrarea fiecarui test necesita câteva minute, iar parcurgerea întregii baterii dureaza în medie 30 minute.

Testele pot fi aplicate integral, ca baterie sau separat, câte unul sau mai multe, în functie de cerinte.

Dupa evaluarea performantelor la teste (scorate gradat, pe categorii, ca superioare, medii sau inferioare), programul ofera o lista de profesii în care aptitudinea respectiva este importanta. Lista ocupatiilor este descrisa în concordanta cu COR.

Versiunea *software* poate fi utilizata *on-line* si *off-line*. Etaloanele oferite pentru populatia româneasca vizeaza ambele variante ale testului, iar rezultatele pot fi imprimate.

Populatia tinta cuprinde trei grupe de vârsta (elevi 12-15 ani, 16-18 ani si adulti) de ambele sexe.

Produsul este compatibil cu MS Office 2000 Professional, Windows 98. Constructia itemilor tine seama de matricea culturala a populatiei românesti.

EDUC 2000

Prin acest program se ofera informatii despre reseaua unitatilor scolare de nivel preuniversitar din România: licee, scoli profesionale si scoli postliceale.

Programul a fost elaborat de Centrul National de Resurse pentru Orientare Profesionala – CNROP, rețeaua Euroguidance, cu sprijinul Comisiei Europene.

Programul face, totodată, o prezentare generală a structurii instituționale a sistemului educațional din România.

Baza de date conține informații referitoare la 1500 de unități de învățământ românești și oferă date de bază despre instituțiile școlare alese de utilizator după următoarele criterii:

- ? nivelul de învățământ (profesional, liceal, postliceal, alte unități precum grupuri școlare, școli speciale);
- ? profilul unității, județul, localitatea.

În sistem sunt inserate și prevederi legale cu privire la fiecare nivel. Ghidarea pentru utilizarea programului este asigurată de un tutorial (*help*).

Programul a fost dezvoltat cu întreaga rețea a unităților școlare de nivel preuniversitar (*EDUC 2003*).

Agenda electronica

Agenda electronica pentru persoane, institutii si publicatii” a fost elaborată de CNROP – rețeaua Euroguidance ca un instrument util specialiștilor și consilierilor în activitatea lor la nivel individual, dar și în rețeaua națională sau europeană.

Agenda este o structură în Microsoft Access având ca elemente trei baze de date: persoane, institutii, publicatii.

Meniul principal permite deschiderea oricăreia dintre bazele de date prin activarea butonului corespunzător. Utilizatorul este ghidat prin tutorialul de ajutor asupra modului de folosire a programului. Se oferă prin program, totodată, informații succinte despre natura și conținutul unei baze de date (înregistrare, câmpuri, gestionare) și structura ecranului.

Gestionarea oferă date asupra câmpurilor de înregistrare (inserare, ștergere, modificare, sortare, selectare). Se diferențiază selectarea generală de cea specială. Se definesc condițiile de alegere a valorilor dorite pentru câmpurile căutate.

Programul permite, de asemenea, elaborarea de statistici ale accesului la toate înregistrările din bazele de date.

Agenda electronica ofera avantajul stocarii si sistematizarii unui mare volum de date cu privire la continuturile necesare utilizatorului.

Portalul european al ofertei de învățare

PLOTEUS (Portal on Learning Opportunities throughout European Space) este un portal de acces la o imensa baza de date continând informatii extinse despre sistemele educationale si posibilitatile de formare din fiecare tara europeana.

PLOTEUS (www.ploteus.net) a fost dezvoltat ca raspuns la prioritatile identificate în cadrul întrunirilor Consiliului European de la Lisabona (2000) si Stockholm (2001). Comisia Europeana a invitat statele membre si tarile asociate sa genereze o retea de servicii care sa furnizeze informatii pentru cetatenii din Europa despre posibilitati de formare, studiu si munca.

Obiectivul fundamental al portalului este acela de a sprijini mobilitatea transnationala pentru educatie a europenilor, punându-le la dispozitie un bagaj informational impresionant.

În forma sa actuala, *PLOTEUS* permite navigarea pentru gasirea surselor de informare si posibilitatilor de formare din fiecare tara.

Activitatea de identificare si clasificare a acestora este desfasurata de catre Centrele Nationale de Resurse pentru Orientare Profesionala din fiecare tara (*National Resources Centres for Vocational Guidance*) care alcatuiesc reteaua Euroguidance (65 de centre din 31 de tari).

Portalul a fost lansat în 2003; acesta va fi actualizat si extins permanent.

Comisia Europeana împreuna cu autoritatile nationale pregatesc un protocol comun care va permite interconectarea la nivel de retea europeana a bazelor de date nationale si regionale, în scopul accesului unificat, direct si liniar la fiecare baza de date nationala.

Realizarea Portalului *PLOTEUS* este coordonata de Directoratul General pentru Educatie si Cultura al Comisiei Europene si finantat de programul DG Enterprise IDA (*Interchange of Data between Administration*).

PLOTEUS este destinat elevilor, studentilor, profesorilor, somerilor si consilierilor în cariera.

În acest Portal exista informatii despre furnizorii de educatie de nivel superior, centre si institutii de formare de toate nivelurile, atât publice cât si private. Pot fi consultate, de asemenea, profilurile fiecărei institutii, disciplinele, conditiile de studiu, facilitatile, cerintele, mobilitatile studentilor, bursele si *grant*-urile acordate. Limbile de acces sunt cele ale fiecărei tari partenere si limba engleza.

Rezultatele finale ale navigarii pot fi editate la imprimanta.

Alte retele europene la care România participa:

ESTIA (<http://estia.ise.ro>, www.estia.educ.goteborg.se)

EUROGUIDANCE (www.euroguidance.org.uk);

CEDEFOP (<http://www.cedefop.eu.int>);

NARIC (<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/adnaric.html>);

ENIC (<http://www.enic-naric.net>);

EURYDICE (<http://www.eurydice.org>);

EUROSTAGE (<http://www.eurostage.org>).

Bibliografie

Bingham, C. W. *The impact of Technology on Career Guidance*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993, p. 1-10.

Botnariuc, P. *Utilizarea tehnologiilor informatice si de comunicare în orientarea scolara si profesionala*. In: Orientarea scolara si profesionala a tinerilor rezidenti în zonele defavorizate socio-economic si cultural. Bucuresti, ISE, 2001.

Chamberlain, J. *Guidance in the Republic of Ireland and the New Technology*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993, p. 16-20.

Conger, S. *Computer-Assisted Guidance and Counselling*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993, p. 10-16.

Conger, S. *New Technologies Applied to Vocational Guidance: A Canadian*

- Perspective*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993.
- Hall, Kathleen M. V. *Guidance and the World of Technology in United Kingdom*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993, p. 23-27.
- Jarvis, P. *Career Information and Counselling in the Internet Era* In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 63/1999.
- Jenschke, B. *New Technologies and Vocational Guidance in Germany*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993, p. 27-32.
- Jigau, M. *Consilierea carierei*. Bucuresti, Editura Sigma, 2001.
- Kapes, J; Moran Mastie, Marjorie; Whitfield, A. E. *A Counselor's Guide to Career Assessment Instruments*. Alexandria, USA, National Career Development Association in cooperation with The Association for Assessment in Counseling, 1994.
- Kerford, K. *Career Practitioners and the Net: Counselling, Consulting, or Construction*. In: National Consultation on Career Development. Career Center, University of Toronto, Editor: Helene Suzin, 1999, p. 89-99.
- Offer, M. *Getting Started with the Internet in Adult Guidance*. National Institute for careers Education and Counselling. 2002 (<http://guidanceforum.net>).
- Offer, M. *Supporting Careers Guidance in the Information Society. A Review of the Use of Computer-Assisted Guidance and the Internet in Europe*. National Center for Guidance in Education. Dublin, 1997 (<http://www.cew.wisc.edu/cew/catalog>).
- Offer, M. *Careers Professionals' Guide to the Internet*. Trotman Publishing, 2000.
- Offer, M. *Connecting Careers and ICT*. In: BECTA, 2001 (www.becta.org.uk).
- Offer, M. *Developments in the Field of Vocational Guidance Software from Cambridge to Nurnberg 1989-1992*. Paper presented to the Third European Conference on Computers in Careers Guidance, 1992.
- Offer, M. *Developments in the Use of Information Technology in Careers Education and Guidance from Nurenberg to Dublin*. 1992-1996, Winchester, UK, 1996.
- Online Counselling – Opportunities and Risks in Counselling Clients via Internet*. Report of British Association of Counselling, 2001.
- Plant, P. *IT in Careers Guidance: Constructs and Learning*. Computer-Assisted

- Careers Guidance: Some European Perspectives*. Copenhagen, Danish University of Education, 2002 (www.dpu.dk).
- Plant, P. *Technology is the Answer: What was the Question?* In: Watts, A. G.: *Computers in Careers Guidance*. Cambridge, CRAC, 1997.
- Sampson, J. P. *A Differential Feature-Cost Analysis of Seventeen Computer-Assisted Career Guidance Systems, Technical Report No. 10*. Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development, Florida, 1996.
- Sampson, J. P. *Effective Design and Use of the Internet-Based Career Resources and Services*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 63/1999.
- Van der Burgh, A. *New Technologies Applied to Vocational Guidance, an International Perspective. View from the Netherlands*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 54/1993, p. 32-35.
- Veiga, R; Leve, M; Offer, M; Sampson, J.; Buttler, F. *Nouvelles tendances, défis et technologies de l'orientation professionnelle transnationale*. Troisième conférence européenne sur le rôle de l'informatique dans l'orientation professionnelle. Nurnberg, 1992.
- Watts, A. G.; Law, B.; Killeen, J.; Kidd, Jennifer, M.; Hawthorn, Ruth. *Rethinking Careers Education and Guidance. Theory, Policy and Practice*. London, Routledge Editor, 2000.

<http://www.igc-edu.ie/Software1/Gradscope.html>

<http://www.tap.org.uk/>

<http://careers.ngfl.gov.uk/>

www.becta.org.uk

<http://www.prospects.ac.uk/caservices/members/reports/nicecbrief.pdf>

<http://www.career.fsu.edu/techcenter/>

<http://kring.1accesshost.com/links/jobs.html>

<http://www.cew.wisc.edu/cew/catalog>

<http://www.unc.edu/~gpitz/psyc135/decaid.html>

<http://www.careerware.com/products/US/choices.html>

<http://www.onisep.fr/versailles/Site/pdf>

<http://www.fsu.edu/~career/center/html>

BUNE PRACTICI ÎN UTILIZAREA TIC ÎN CONSILIEREA CARIEREI

Diana GHINEA

De la consilierea asistata de calculator la consilierea carierei prin *Internet*

Utilizarea tehnologiei informatice în consilierea carierei a devenit o coordonată de bază a activităților de orientare și consilierea carierei, care presupune abilități specifice atât din partea consilierului, cât și a clientului. În ce măsură schimbă *Tehnologiile Informatice și de Comunicare* natura procesului de consiliere și rolul consilierului s-a arătat deja, acest capitol propunându-și trecerea în revistă a câtorva bune practici în această direcție. Înainte de a trece însă la specificarea menționată, dorim să subliniem, o dată în plus, importanța standardelor etice și de calitate în utilizarea TIC în consilierea carierei. Acest lucru a fost semnalat încă din primele faze de dezvoltare a domeniului și constituie o preocupare constantă a cercetătorilor și profesioniștilor. Nu vom reveni aici asupra criteriilor de calitate și standardelor etice, deoarece au fost tratate în altă parte a studiului, ci vom enumera doar câteva din motivele general acceptate și care constituie tot atâtea avantaje pentru utilizarea TIC:

- ? învățare deschisă și la distanță;
- ? acces rapid la informație;
- ? adresabilitate pentru un număr mai mare de clienți;
- ? creșterea accesului la resurse de calitate;
- ? reducerea costurilor (gratuitatea accesului la sursele localizate în *web site-uri*);
- ? accesul direct la resurse.

În cele ce urmează vom face referire la patru tipuri de bune practici în consilierea carierei, structurate după cum urmează:

- ? utilizarea telefonului;
- ? utilizarea CD-ROM;
- ? utilizarea sistemului de video-conferinte;
- ? utilizarea *Internet*-ului / *web site*-ului (*web-based guidance*).

Aceste practici sunt rezultatul proiectelor transnationale de tip Socrates sau Leonardo da Vinci, însa nu sunt excluse nici initiativele individuale, ca rezultat al politicilor nationale sau sectorului de afaceri.

Utilizarea telefonului în consilierea carierei

Utilizarea telefonului este o abordare ce s-a bucurat de rezultate si care încă suscita interesul în consilierea la distanta (de exemplu, proiectul Leonardo da Vinci „*Distance Counseling by Phone*” demarat în 2001 si coordonat de *Bundesanstalt fur Arbeit*, Germania). Utilizarea telefonului prin crearea de linii deschise (*help lines*) este un fenomen raspândit în multe tari europene si, în special, în Marea Britanie. Un astfel de exemplu este *LearnDirect* - cu *LearnDirect help line* - care, prin operatorii sai, ofera:

- ? acces la o baza de date cu 750 de cursuri organizate de *LearnDirect*,
- ? informatii gratuite si consultanta referitoare la peste 500.000 cursuri de pe tot cuprinsul tarii;
- ? informatii despre burse si posibilitati de finantare a studiilor;
- ? informatii despre cariera.

Aceasta facilitate de consilierea carierei prin telefon a demarat în cadrul acestui proiect în 1998 si de atunci a înregistrat peste 2,4 milioane de apeluri.

LearnDirect este o initiativa privata si este conceputa ca o afacere, oferind atât servicii gratuite, cât si contra cost. Acest serviciu este unul complex si accesibil la adresa <http://www.learnirect.co.uk>.

Utilizarea CD-ROM în consilierea carierei

Utilizarea CD-ROM ca instrument de consilierea carierei ofera o serie de avantaje celor care nu au acces la *Internet*, prin natura diversa a informatiei pe care o poate înmagazina: baze de date, programe interactive, instrumente de autocunoastere (teste, jocuri etc.), programe tip *matching* („potrivirea” trasatura - factor). Datorita acestor avantajate, majoritatea proiectelor de consilierea carierei cu finantare din partea Uniunii Europene aleg CD-ROM-ul ca modalitatea cea mai eficienta de diseminare a rezultatelor, fara a mentiona ca în multe cazuri obiectul / rezultatul însusi este producerea unui CD-ROM. Pentru a exemplifica acest lucru am ales doua proiecte ce si-au propus sa produca un astfel de CD-ROM: *Fit for Europe* si *ADAPT*.

Fit for Europe este un proiect Leonardo da Vinci initiat de Germania, conceput ca o baza de date cu informatii detaliate, în sapte limbi (germana, engleza, franceza, greaca, italiana, portugheza, spaniola) despre posibilitatile de lucru, educatie si formare profesionala în tarile membre ale Uniunii Europene, precum si informatii referitoare la UE.

ADAPT este un proiect finantat de *European Social Fund - Community Initiative*, cu durata de trei ani (1997-2000) care a dezvoltat un program interactiv de tip trasatura-factor, intitulat *Park Skills*, disponibil pe CD-ROM si care poate fi folosit în orientarea profesionala a somerilor. Programul consta în realizarea unei matrice cu patru categorii de intrari: abilitati practice, informatii, persoane, performante.

Utilizarea sistemului de video-conferinte în consilierea carierei

Utilizarea sistemului de video-conferinte în consilierea carierei este o metoda mai costisitoare si complicata din punct de vedere tehnic, însa care retine cel mai mult din ideea clasica a consilierii, putând asigura contactul (virtual) personal consilier-client. Desi caracterul de noutate al acestei tehnologii s-a mai estompat, utilizarea sa în consiliere nu a cunoscut dezvoltarea asteptata, ramânând în stadiul de pilot. Ca exemplu de buna practica, mentionam, totusi, cazul Finlandei (una din tarile cu cele mai bune experiente în utilizarea TIC în consilierea carierei), care a construit un ghid de

utilizare a sistemului de video-conferinte (<http://www.cimo.fi/estia/video.html>) si este un participant activ în deblocarea acestui drum. De asemenea, acest mod de comunicare a fost utilizat constant între partenerii proiectului *ESTIA*, la care ne vom referi ulterior. În consiliere, aceasta metoda poate fi utilizata în diferite moduri, dupa cum urmeaza:

- ? oferirea directa de informatii si orientare, de catre consilier, unui client sau unui grup;
- ? organizarea de seminarii;
- ? posibilitatea realizarii interviurilor de angajare, organizate de consilier.

Utilizarea *Internet*-ului / *web site*-ului în consilierea carierei

Cele mai multe initiative de utilizare a *Internet*-ului în consilierea carierei au în vedere, mai degraba, oferirea de informatie si mai putin transferarea procesului de autocunoastere si luarea deciziei în spatiul *web*. Pe plan european exista totusi un exemplu de *web site* care transpune cu succes principiile consilierii constructiviste în aceasta dimensiune, printr-o serie de mici programe concepute special. Este vorba despre *CareerStorm*, o initiativa privata ce ofera atât servicii gratuite, cât si contra cost, în functie de motivatia clientului.

În domeniul ofertei de informatie, mentionam ca exemplu de buna practica proiectul *ESTIA*, un proiect Leonardo da Vinci initiat de Suedia în 1996 si care, datorita caracterului sau inovator si modului profesionist de structurare a informatiei, a fost multiplicat de doua ori: în 1997 si 1999. Initial, proiectul a fost dezvoltat în patru tari: Suedia, Finlanda, Marea Britanie si Franta si a constat în trei componente:

- ? realizarea unui *web site*;
- ? testarea utilizarii *Internet*-ului si sistemului de video-conferinte;
- ? dezvoltarea competentelor consilierilor.

Din aceste trei componente, numai prima a facut obiectul multiplicarii ulterioare, în final realizându-se un *web site* care functioneaza ca un portal si ofera informatii despre sistemul de educatie, piata muncii si posibilitatile de lucru în 25 de tari europene. Caracterul inovator al acestei realizari consta nu numai în gruparea

informatiilor într-un singur loc, ci și în faptul ca toate paginile nationale au aceeasi structura și același mod de prezentare. Putem spune ca *ESTIA* a reprezentat prima tentativa de realizare a unui portal în domeniu, iar importanta sa este subliniata de faptul ca sta la baza unui proiect de anvergura desfasurat de Comisia Europeana (*DG Employment* și *DG Education and Youth*) și anume realizarea unui portal european cu informatii despre educatie, formare și piata muncii - *PLOTEUS*. Astfel, *ESTIA* este poate cel mai elocvent exemplu de buna practica pe care îl avem, ilustrând perfect caracterul și impactul unei experiente transferabile.

O initiativa asemanatoare este *On the Move*, un instrument interactiv de orientare adresat tinerilor care doresc sa studieze sau sa lucreze în Europa. Tehnica utilizata este de tip întrebare-raspuns, ambele venind din partea utilizatorului și ajutându-l pe acesta sa-si contureze posibilitatile. Acest instrument a fost initial dezvoltat în cadrul proiectului *ENIGMA* (1993-1995), fiind ulterior continuat și îmbunatatit în cadrul unui proiect Leonardo da Vinci cu același nume (1997), coordonat de Islanda (*On the Move II*). Rezultatul a fost îmbunatatirea instrumentului și realizarea sa în doua versiuni - *Internet* și CD-ROM, în opt limbi. În 1999, Marea Britanie a preluat initiativa și a realizat *On the Move III*, având în vedere realizarea a 26 de versiuni nationale, inclusiv în tarile Europei Centrale și de Est.

Tot ca exemplu de buna practica mentionam un proiect care surprinde prin ideea sa inovatoare în aceasta directie, și mai puțin prin caracterul tehnologic: proiectul Leonardo da Vinci „*The Social Partners and Vocational Guidance for Lower-Paid Workers*” (“Parteneri sociali și orientare profesionala pentru adultii cu venituri reduse”), care se constituie într-un parteneriat european ce își propune sa adune și disemineze, printr-un *web site* (<http://www.gla.ac.uk/wg/index.htm>) exemple de bune practici în orientarea profesionala a adultilor cu venituri modeste. Beneficiarii acestui proiect sunt angajatorii, sindicatele și serviciile de consiliere.

Prin cele câteva exemple succint prezentate în acest studiu am încercat, mai degrabă, o precizare a posibilitatilor oferite de TIC în domeniul orientarii și consilierii carierei, decât o reprezentare exhaustiva și detaliata a initiativelor existente (aceasta poate constitui obiectivul unui proiect mai larg, de realizare a unui ghid în domeniu). Am ales în mod deliberat sa nu ne concentram pe multitudinea de *soft-uri* de orientare care

au fost dezvoltate anterior *Internet*-ului, când se vorbea de *CAGS Systems (Computer-Assisted Career Guidance)* și nu de *web-based guidance*. Motivul pentru care am ales să ignorăm această arie, chiar dacă reprezintă primul pas în direcția analizată aici este dublu:

- ? am considerat că în absența *Internet*-ului computerul reprezintă mai puțin o modalitate de comunicare și mai mult un instrument de lucru;
- ? costurile ridicate ale drepturilor de autor pentru utilizarea anumitor *soft-uri*, spre deosebire de caracterul predominant gratuit oferit de *world wide web (www)*.

Bibliografie

- Offer, M. *Getting Started with the Internet in Adult Guidance*. NICEC, UK, 2002.
- Plant, P. *Quality in Careers Guidance. Information. Guidance and Counselling Services*. Paris, OECD, 2001.
- Plant, P. *IT in Careers Guidance: Constructs and Learning*, 2002 (www.guidanceforum.net <http://www.guidanceforum.net>).
- Sampson, J. P. *Factors Influencing the Effective Use of Computer Assisted Careers Guidance: the North-American Experience*. In: *British Journal of Guidance and Counselling*. 1994, vol. 22, No. 1.
- Sampson, J. P.; Offer, M. *Quality in the Content and Use of Information and Communications Technology in Guidance*. In: *British Journal of Guidance and Counselling*. 1999, vol. 27, No. 4.
- Watts, A. G.; Jackson, C. *Networking a Computer-Aided Guidance System within Higher Education Institutions: Practice and Potential*. In: *British Journal of Guidance and Counselling*. 2000, vol. 28, No. 1.

PARAMETRI SI CRITERII DE CALITATE ÎN CONSILIEREA CARIEREI

Mihaela CHIRU

“Epoca inteligentelor interconectate nu apartine masinilor destepte, ci oamenilor care, prin retelele construite, pot sa-si combine inteligentele, cunostintele si creativitatea pentru a culmina în bunastare si dezvoltare sociala” (Tapscott, apud Jarvis, 1997).

În ultimii ‘30 de ani, *Internetul* tinde sa devina infrastructura de baza a societatii. Cariera este unul dintre domeniile care par sa intereseze pe toata lumea, într-un mediu ocupational dinamic care cuprinde în mod egal vârstele, genurile, domeniile de munca. Informatia referitoare la formare profesionala risca, în aceste conditii, sa devina masiva si inconsistenta, manevrata de instante neautorizate, potrivit unor interese partizane.

Provocarea pentru societate în ansamblu, ca si pentru domeniul consilierii, este utilizarea TIC în maniere care sa suplimenteze si prelungeasca potentialul uman, mai degraba decât sa îl restrictioneze sau înlocuiasca.

Acest fapt impune introducerea si respectarea unor standarde de calitate în actul de consiliere, care sa afirme întâietatea nevoilor clientului si abilitatilor consilierului. Clientul, prin explorarea pe cont propriu a bazelor de date si paginilor *web* gratuite, poate obtine informatii despre piata muncii, angajare, programe de formare, tehnici de cautare a unui loc de munca, autoevaluare si alte domenii de interes pentru cariera. Însa numai contactul cu un consilier îl poate ajuta sa dea sens setului de informatii astfel dobândite si sa gaseasca elementele relevante pentru ecuatia sa profesionala. La rândul sau, consilierul trebuie sa petreaca în mod regulat timp pe *web*, sa se mentina la curent cu resursele de acest tip (experimentare, validare, interpretare), ceea ce

diversifica nevoile sale de pregătire în profesie și prestare a serviciului de consiliere. O formă de asigurare a controlului calității este supervizarea colegială realizată prin intermediul *World Wide Web*. Un exemplu este pagina web <http://crccanada.org> “creată de consilieri pentru consilieri” (Turcotte et al., 2000), unde se structurează și împartășesc informații esențiale pentru profesie și profesioniști. Site-ul este organizat pe patru domenii (a te ajută singur, a ajuta clientii, a se ajuta unul pe altul, a ajuta pentru viitor), ca loc de întâlnire virtuală a preocupărilor reale din sfera consilierii pentru cariera.

O serie de întrebări se pot formula în legătură cu democratizarea accesului la informație pe *Internet*

- ? Cum se pot asigura clientii ca sursele de informare, orientare și consiliere sunt calificate?
- ? Cum se diferențiază ofertanții buni de cei mediocri și de impostori?
- ? În ce măsură și la ce parametri se acordă asistența *on-line*?

În acest sens este nevoie de stabilirea unor înțelegeri / protocoale de lucru, care să prevadă modul de realizare a consilierii prin *Internet*, liste de indicatori, standarde de calitate etc. Pe lângă informație și servicii structurate, clientul este îndreptățit să afle date despre consilier (calificări, portofoliu, recomandări), pentru a realiza o alegere conștientă și asumată, mai ales în situația probabilă de a nu îl întâlni vreodată în persoană.

Informația de pe *World Wide Web* presupune un concept unitar și coerent pe care să îl impună și respecte însuși ofertanții de consiliere, ca standard de practică în relație cu clientii. În lipsa unor reglementări interne de breșă, oricine poate lansa informație și oferi servicii *on-line*, inclusiv în domeniul consilierii. Acest fapt este în măsură să afecteze atât prestigiul comunității consilierilor, cât și încrederea clientilor în sursele de specialitate, într-o rețea care se presupune că deservește “mai rapid, eficient și ieftin ca niciodată” un număr tot mai mare de persoane (Jarvis, 1997).

Indiferent de avansul considerabil al tehnologiei, rolul consilierului rămâne important în facilitarea “întâlnirii minților umane”. Nevoile fundamentale ale indivizilor care își planuiesc viitorul, oriunde pe acest pământ, sunt similare, angajarea consilierilor în asistarea devenirii umane spre potențialul maxim fiind o chestiune de principiu

profesional, iar tehnologia reprezentând un sprijin pentru micșorarea distanțelor în spațiu și timp, între culturi și limbi.

“Problema este calitatea practicii de consiliere, nu natura specifică a consilierii cu ajutorul TIC” (Offer, 2003).

Istoric și dezvoltare în consilierea asistată de calculator

Istoria sistemelor de consiliere asistate de calculator poate fi împărțită în două epoci (Harris-Bowlsbey, 1989, apud. Watts, 1996):

- ? 1965-1980, *perioada demonstrației și a implementării limitate* – principalul actor era computerele de mari dimensiuni (*mainframe computer*), a cărui accesare era costisitoare și nu asigura interacțiunea directă cu utilizatorul; singurele sisteme care s-au dovedit accesibile erau cele care procesau concomitent datele, respectiv chestionarele completate în cabinetele de consiliere și expediate centrelor computerizate, iar apoi rezultatele erau trimise înapoi la sediile consilierilor; această procedură avea caracter static și implica riscul întârzierilor;
- ? din 1981, *perioada difuzării și implementării extinse* – microcomputerele au contribuit la realizarea unei interacțiuni economicoase și au facilitat dezvoltarea și comercializarea pachetelor de soft.

Tehnologiile moderne oferă noi posibilități pentru aplicațiile sistemelor computerizate de consiliere (de exemplu, dezvoltarea CD-ROM-urilor a mărit semnificativ capacitatea sistemelor de a stoca informații, viteza de accesare, potențiala scară de operare, puterea). În plus, folosirea graficii color, “ferestrelor” și celorlalte opțiuni a contribuit la atractivitatea și flexibilitatea afisajului pe ecran. În același timp, programele multimedia interactive dau posibilitatea adăugării de fotografii, secvențe video și sunet la texte și grafică.

“În timp ce tehnologia video interactivă nu este o resursă uzuală folosită în

sistemele de consiliere asistate de computer, reducerile semnificative ale costurilor la hardware care se prefigureaza în urmatorii ani ar trebui sa transforme aceasta tehnologie într-o componenta comuna a sistemelor de consiliere” (Sampson, apud Watts, 1996).

Pe termen lung, se prevede ca oportunitati neasteptate sa fie oferite de computer (de ex., simulari ale lumii fizice si imaginare, cu posibilitati de a extinde accesul spre experienta): aceasta înseamna ca explorarea carierei va fi tot mai mult condusa de asemenea experiente si tot mai putin de formele reprezentate ale lumii si imaginii vizuale.

Aceste dezvoltari si posibilitati accentueaza importanta întrebărilor referitoare la proprietatea asupra acestor sisteme. În contextul actual, mini-sistemele pot fi larg comercializate, desi este necesara asigurarea standardelor de calitate pentru protejarea intereselor clientilor. În cazul “maxi-sistemelor”, nivelul investitiei financiare este mult mai înalt si, astfel, puterea si cuprinderea lor arata ca au o mai mare implicatie asupra organizatiei si structurii programelor de consiliere în care se folosesc.

De aici decurge un rol tot mai mare pentru stat, ca principal finantator al serviciilor publice de consiliere, precum si pentru practicieni, ca ofertanti ai acestui tip de servicii.

Computerele accentueaza problema proprietatii profesionale si accesului individual. *Proprietatea profesionala* poate fi înțeleasa ca protejarea intereselor clientilor si ale consilierilor. Daca cererea de astfel de sisteme de tip “expert” este suficient de mare, se poate crea o piata în care structurile de consiliere existente sunt eludate. Provocarea ce se ridica înaintea consilierilor este sa demonstreze ca integrarea propriu-zisa a *sistemelor computerizate* în programele traditionale amelioreaza în mod semnificativ calitatea ajutorului oferit clientilor, cu urmatoarele argumente:

- ? exista sisteme care opereaza cu constructe obiective sau subiective;
- ? odata cu atentia acordata dezvoltarii “maxi-sistemelor”, în sensul desprinderii avantajelor din folosirea computerului, trebuie acordata atentie si utilizarii de *soft* autorizat care sa permita individului fie structurarea propriului *dosar* al dezvoltarii carierei, incluzând foile matricole, planurile de actiune si alte informatii de acest gen, fie

accesarea materialelor din alte sisteme.

Perspective în consilierea informatizata

Consilierul contemporan își asuma și rolul de tehnolog. Domeniile pentru care *Internet*-ul ofera resurse practic nelimitate sunt “autoevaluarea și managementul carierei, dezvoltarea profesionala la distanta, *soft* și abordari tip realitate virtuala a experientelor în diferite medii de munca, informatia standardizata despre ocuparea fortei de munca în sistemele nationale și transferarea acestora în baze electronice multilingve cu circuit transnational” (Herr, 1996).

Pentru secolul al XXI-lea, în domeniul consilierii carierei se prevede o expansiune a mijloacelor tehnice menite să sporească disponibilitatea specialistului sau abilitarea lui în crearea unui mediu de învățare favorabil explorării și planificării carierei la elevi / studenți și adulți. Mijloacele tehnice se pot prezenta sub forma: jocurilor, esantioanelor de munca, filmelor, programelor de rezolvare a problemelor, sistemelor interactive computerizate de autoevaluare.

Sistemele de consilierea carierei asistata de calculator (CACG) par să devină rapid elementul central al serviciilor de consiliere scolara din America de Nord, ca și în multe alte state din Asia și Europa, în mare masura datorita deschiderii tot mai mari către utilizatori și versiunilor disponibile și în alte limbi decât engleza.

TIC este aplicabila și în afara sistemelor propriu-zise de consiliere, respectiv în sfere ca psihodiagnoza, administrarea și interpretarea testelor, managementul serviciilor, cercetarea și evaluarea departamentala.

Tipologia activitatilor de consiliere la distanta

Sampson și Pyle (Watts, 1996) prezinta urmatoarele *aspecte ale procesului de consiliere care sunt mai bine rezolvate cu ajutorul computerului*: chestiuni repetitive ale procesului de consiliere (diseminarea informatiei) sau cele care urmaresc o succesiune uniforma de secvente (instruirea asupra procesului decizional),

administrarea instrumentelor de evaluare; *aspecte ale procesului de consiliere mai bine rezolvate cu ajutorul consilierului*: explorarea naturii preocuparilor clientului, facilitarea înțelegerii factorilor implicați, identificarea și urmărirea strategiilor de acțiune.

Ca schema de referință, iată clasificarea activităților de consiliere (<http://www.nbcc.org/ethics/webethics.htm>) potrivit relației dintre consilier și client. Important este că ponderea TIC se determină pe un continuum de tipul:

Resursă => Suport => Mediu => Autorat
Familiarizare / Manipulare / Activare / Creare

- ? Consilierea față în față:
 - ? individuală;
 - ? de cuplu;
 - ? de grup;
- ? Consilierea asistată tehnologic:
 - ? teleconsiliere (prin telefon);
 - ? consilierea prin *Internet*
 - ? *web*;
 - ? *e-mail*;
 - ? *chat*;
 - ? video-conferință.

În condițiile distanțelor spațiale considerabile, este relevantă experiența canadiană a *consilierii la distanță* (Cahill și Martland, 1997), folosind următoarele suporturi:

- ? *Audio-teleconferință* cuprinde, în general, 8-12 tele-conferințe, fiecare

de câte 90-120 minute. Majoritatea clientilor participa la sedinte în locatii temporare, dotate cu echipament portabil care este anterior trimis comunitatilor gazda. *Kit*-urile pot fi instalate în orice sediu care beneficiaza de un post telefonic (spitale, scoli, institutiilor publice). În timpul sedintei, clientii folosesc unul dintre microfoanele conectate pentru a face declaratii consilierului si participantilor din alte comunitati; fiecare sediu are o *boxa speaker*, astfel încât participantii se pot auzi între ei. Sistemul asigura confidentialitatea, ceea ce este vital pentru promovarea discutiei libere si deschise pe teme personale. Consilierul poate invita totodata vorbitori la conferinta. În Canada, tinerelor femei de la tara le-au fost prezentate ocupatii netraditionale prin includerea unor modele de rol în tele-conferinte; apoi li s-au oferit informatii despre initiativele rurale prin prezentarea *panel* a reprezentantilor comunitari si guvernamentali; au participat invitati aflati în casele sau birourile lor, ca persoane resursa.

- ? *Mijloacele audio-video* (de exemplu, *video-player*) permit consilierilor sa prezinte deprinderi utile în dezvoltarea profesionala, sa stimuleze discutarea unor chestiuni delicate. În colaborare cu dramaturgi locali, s-au produs casete pentru parinti despre cum își pot ajuta copiii în explorarea optiunilor profesionale, pentru încurajarea tinerelor femei, pentru mamele adolescente, pentru persoanele indecise în cariera, pentru congeneri si consilierii aspiranti.
- ? *Materialele tiparite* abordeaza probleme de dezvoltare profesionala si strategie, iar în acelasi timp ofera clientilor posibilitatea de a-si nota permanent gândurile si experientele. În materialele provenite de la institutii publice si private se regasesc informatii utile despre piata locala a fortei de munca si tehnici de cautare a unui loc de munca. Ghidurile pentru consilieri ofera sugestii despre desfasurarea programului si explicatii detaliate pe marginea diverselor componente. Consilierii pot adauga propriile lor materiale în vederea adaptarii programului la orice comunitate si intentie formativa.

Factori care influenteaza conceperea si desfasurarea programelor la distanta de consilierea carierei:

- ? *Parteneriatul* – este important ca partenerii comunitari sa se implice activ pe tot parcursul programului. În alegerea partenerilor, consilierul se va asigura ca programul promovat este compatibil cu mandatul si/sau cu activitatile organizatiilor locale vizate. Posibili parteneri sunt: conducerea scolilor, asociatiile cooperatiste, organismele de afaceri, asociatiile profesionale, sindicatele, grupurile de tineret etc. Consilierii trebuie sa evalueze realist efortul pe care îl estimeaza din partea partenerilor, sa sprijine adecvat întregul proces, sa stabileasca o comunicare periodica pentru monitorizarea progresului, sa abordeze problemele, sa dezvolte sentimente reciproce de încredere si apartenenta.
- ? *Continutul programului* – acesta trebuie sa ramâna flexibil si adaptabil la specificul comunitatii, în sensul ca anumite aspecte pot impune consilierului sa adauge, elimine sau modifice parti de continut, într-un cadru general unitar.
- ? *Desfasurarea programului* – de regula, numeroase asociatii comunitare sunt dispuse sa permita accesul la facilitatile proprii (spatii, echipamente, servicii).
- ? *Administrarea programului* – unele sarcini administrative pot fi delegate coordonatorilor locali, buni cunoscatori ai problemelor din teritoriu si atitudinii fata de diferite tipuri de abordare.

Integrarea sistemelor computerizate în programele de consiliere

Relatia dintre sistemele computerizate si programele de consiliere se poate concepe în trei moduri (Watts, 1986):

? *ca instrument suplimentar în program*

Sistemele computerizate sunt considerate un tip de resursa media în alcatuirea programelor de consiliere, alaturi de cele tiparite si audio-video. Din aceasta unica

perspectiva, apare pericolul sa nu fie folosite pe scara la fel de larga ca materialele tiparite, fiindca nu pot fi consultate rapid si în orice context.

? *ca alternativa la unele elemente ale programului*

Sistemele computerizate sunt modalitati de înlocuire a unor elemente din program (de exemplu, oferirea de informatii repetitive în locul interviului de consiliere).

? *ca agent de schimbare a design-ului programului*

Programele de consiliere pot fi reformate cu ajutorul sistemelor computerizate; astfel, posibilitatile tehnice sunt regândite pe baza nevoilor organizationale, iar structurile organizationale, la rândul lor, sunt periodic reconsiderate în lumina noilor dezvoltari tehnice.

În general, “mini-sistemele” care modeleaza o anumita parte a procesului de consiliere pot fi apreciate ca instrumente aditionale, pe când “maxi-sistemele” care influenteaza întregul proces de consiliere sunt de înteles ca “alternative” sau “agenti de schimbare”.

Consilierii trebuie implicati în deciziile asupra sistemului, familiarizati cu acestea si motivati sa-si revizuiasca serviciile curente în lumina lor. Sampson (în Watts, 1996) propune introducerea unui model cuprinzând sapte etape, în care fiecare presupune o legatura optima între sistemul computerizat si programul ca întreg:

- ? evaluarea programului;
- ? selectarea *soft*-ului;
- ? integrarea *soft*-ului;
- ? formarea personalului;
- ? folosirea de proba;
- ? operarea;
- ? evaluarea.

În situatia deciziilor legate de cariera, unde componentele cognitiva si identitara sunt importante, interviul este considerat esenta programului de consiliere, pentru ca ofera clientului ocazia de a se reflecta si de a-si confrunta propria identitate prin

consilier. Un studiu american (Sampson et al., în Watts, 1996) releva faptul ca – pâna si în cazurile când clientii percepeau sistemele computerizate ca fiind comparabile cu persoana consilierului în oferirea de informatii specializate – totusi cele doua instante nu sunt echivalente în “atractia” (privirea pozitiva) si “încrederea” (recunoasterea ca lucreaza pentru interesul clientului) pe care le exercita asupra clientilor. Este cert ca un computer nu poate interveni modulat în aspectele afective si profund personale ale deciziei în cariera.

Relatia cu consilierul este mai mult decât un proces de reflectare a identitatii clientului: este, într-o anumita masura, o relatie de putere. Unii utilizatori ai sistemelor computerizate admit ca acestea nu le dau sentimentul neputintei, cum li se întâmpla cu unii consilieri, ci îi fac sa se simta în control asupra procesului de consiliere, nediscriminati fata de alti utilizatori (sisteme obiective, impartiale).

“Combinatia dintre computer si interactiunea directa cu consilierul este mai indicata decât fiecare dintre acestea în parte” (Watts, 1996).

Impactul sistemelor computerizate asupra actului de consiliere poate lua urmatoarele forme:

- ? cresterea *convergentei* dintre aceste sisteme si alte interventii de consiliere având caracteristicile computerului (logica perfecta, dominanta cognitiva) si care treptat le influenteaza pe cele din urma;
- ? accentuarea *divergentei*, cu presupozitiile celorlalte interventii puse în slujba completarii efectelor sistemelor computerizate.

Recent, se admite ca doua sunt *rolurile consilierului carierei* (Watts, 1996):

- ? *consilier*, în sensul strict al cuvântului, care sprijina clientii în exprimarea si explorarea sentimentelor, reflectarea informatiei pe care au adunat-o, depasirea dificultatilor legate de deciziile în cariera (si care deseori nu pot fi depasite prin oferirea de informatii suplimentare). Paradoxal, computerul poate întari pozitia consilierului în interviu prin atacarea rolului central pe care îl are interviul în programul de consiliere;
- ? *manager al resurselor de consiliere* – resursele se refera la sisteme computerizate, consiliere individuala, activitati de grup, programe de

învatare experientiala etc. Cea mai importanta abilitate a consilierului în aceasta privinta este sa gestioneze aceste resurse în asa fel ca indivizii sa gaseasca singuri mijloacele prin care nevoile lor pot fi mai bine îndeplinite.

Aceste doua roluri complementare permit consilierului sa-si fundamenteze munca pe abilitati de ordin superior celor din trecut; în acelasi timp, trebuie sa demonstreze ca, prin trasaturile speciale pe care le detin, pot oferi servicii de calitate superioara celor oferite de computere în sine. Computerele pot, cel putin, sa asigure standarde verificate si consistente. Nu este deloc evident faptul ca în mod curent consilierii sunt capabili de atitudine standard (de exemplu, grad înalt de empatie, caldura si autenticitate). Avântul luat de computer le ofera ocazia si motivatia de a face întocmai.

Directii de profesionalizare a utilizatorilor de TIC în consilierea carierei

În anul 2000, prognoza Biroului International al Muncii privind rata de ocupare a fortei de munca în industriile producatoare de TIC si serviciile asociate (echipamente de comunicare, software) era extrem de optimista pentru tarile industrializate si în curs de industrializare (Lee, 2000). Pentru SUA, estimarile pâna în anul 2008 aratau ca urmatoarele trei ramuri industriale: echipamente de computer si birotica, componente si accesorii electronice, servicii informatice si procesare de date vor avea o rata de crestere de peste 10%. Aceasta rata este considerabil mai mare decât media anuala a PIB de 3% si va implica, concomitent, declinul industriilor din "vechea economie".

Aceste schimbari în organizatiile de munca si cresterea "economiei cunoasterii" presupun ca o parte tot mai mare a muncitorilor vor trebui sa fie minimal alfabetizati computerial, ca o conditie preliminara de adaptare la procesele de productie si sistemele de administrare. Abilitati precum cea de a folosi *e-mail*-ul si alte cai moderne de comunicare, de a manevra resursele de informatie de pe *Internet*, de a folosi computerul pentru procesarea textelor si informatiilor numerice vor deveni treptat cerinte standard pentru obtinerea slujbelor din categoria "gulerelor albe". La un nivel superior

de profesionalizare, abilitati complexe precum programarea, analiza sistemelor, administrarea bazelor de date vor fi tot mai cerute si vor înregistra rata de crestere cea mai mare în decada 2000-2010.

Intrarea în competitie a computerului si preluarea de catre acesta a unor sarcini de munca va duce la declinul unor ocupatii slab calificate precum dactilograf, operator telefoane, contabil, operator bancar.

Abilitatile de utilizare a TIC pentru consilierii din domeniile orientarii scolare si profesionale (Offer, 2003) sunt urmatoarele:

1. *Abilitati generice*

- ? Sa foloseasca tastatura cu o viteza minima – importanta mai ales în spatiul *chat*, unde comunicarea este conditionata de un anumit ritm.
- ? Sa foloseasca *mouse*-ul – în cautarea pe *web* sau accesarea programelor multimedia.
- ? Sa detina cunostinte despre formele specifice de TIC, competenta si familiaritate în aplicarea acestora, cunostinte despre cum se pot face anumite operatii cu ajutorul TIC.

1.1 *Abilitati esentiale*

- ? Folosirea procesorului de text (*Word*) si a bazelor de date, salvarea, copierea, mutarea, stergerea informatiilor.
- ? Utilizare *e-mail* (unu la unu sau unul catre mai multi, inclusiv folosirea listelor de discutii), atasarea fisierelor la un mesaj sau descarcarea fisierelor atasate mesajelor primite.
- ? Intrarea pe *chat*, inclusiv moderarea discutiilor din spatiul *chat* cu mai mult de o persoana.
- ? Participarea la forumuri de discutie, iar la nevoie construirea si moderarea folosind *soft*-ul disponibil.
- ? Cautarea *web* – inclusiv cu motoare de cautare si directoare, descarcarea de documente si *soft* de pe *web*, copierea si lipirea unor paragrafe din paginile *web*, marcarea unei pagini sau notarea acesteia ca favorita, crearea de *shortcuts* pe *desktop* la paginile de uz regulat,

crearea de fișiere cu pagini marcate sau favorite care pot fi copiate și folosite în alte contexte.

- ? Instalarea unui program de pe discheta sau CD-ROM ori prin copierea de pe *web*.
- ? Înțelegerea necesității de a aplica măsuri antivirus, de a folosi *soft* antivirus pentru verificarea unui fișier sau a *hard-disc*-ului.

1.2 Abilitati dezirabile

- ? Folosirea programelor de calcul.
- ? Crearea de pagini *web* simple cu programe de editare *html* sau similare.
- ? Descrierea în termeni comuni a specificului *Internet* și *World Wide Web*, principiilor de funcționare a computerului, inclusiv a naturii și scopului unei baze de date.
- ? Comunicarea cu colegii și clienții prin sisteme de video-conferință.
- ? Folosirea telefoniei mobile pentru accesarea *Internet* și *World Wide Web*.
- ? Folosirea serviciului de mesagerie scrisă pe telefonul mobil (SMS).
- ? Integrarea TIC în contexte de învățare pentru consilieri.

2. Abilitati specifice consilierii

- ? Familiarizarea consilierului cu programul sau tehnologia folosite, pentru a putea sprijini eficient clientul (ce tip de *soft*, pagini *web*, instrumente de comunicare sunt disponibile și cum pot fi relevante pentru nevoile clienților, conținutul și facilitățile acestor *soft*-uri, pagini *web*, instrumente de comunicare cu clienții).
- ? Corelarea rezultatelor învățării prin consiliere și nevoilor clienților cu tipologia resurselor TIC (de exemplu, ce tip de *soft* sau pagina *web* poate oferi informație relevantă pentru consiliere, ce se poate aștepta de la anumite tipuri de resurse).
- ? Revizuirea și evaluarea critică a resurselor în lumina standardelor profesionale, cercetarea eficienței practice față de posibilele alternative.

Bibliografie

- Cahill, Mildred; Martland, Sandra. *Extending the Reach: Distance Delivery in Career Counseling*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 59/1997.
- Herr, E. *Perspectives on Career Guidance and Counselling*. In: Educational and Vocational Guidance. Bulletin. no. 60/1997.
- Jarvis, P. *Career Information and Counselling in the Internet Era*. În: Revista de pedagogie. nr. 1-12/1997.
- Lee, E. *The Future of Work and Changes in the Employment Structure*. In: Beraten für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Internationale Konferenz für Berufsberatung, Berlin, 2000.
- Offer, M. *ICT Skills for Guidance Counsellors and Guidance Teachers: a Discussion Paper*. NICEC, 2003.
- Turcotte, M; Hiebert, B; Francis, D. *The Counsellor Resource Centre*. In: Beraten für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Internationale Konferenz für Berufsberatung, Berlin, 2000.
- Watts, A. G. *Computers in Guidance*. In: Watts, A. G.; Law, B.; Killeen, J.; Kidd, Jennifer, M.; Hawthorn, Ruth. *Rethinking Careers Education and Guidance. Theory, Policy and Practice*. London, Routledge Editor, 2000.

ANEXA 1

ETICA SI DEONTOLOGIE ÎN CONSILIEREA LA DISTANTA PRIN TELEFON¹

Mihai JIGAU

Cel puțin câțiva factori fac necesară adoptarea de *standarde etice și de calitate* în consilierea carierei ce utilizează TIC:

- ? nivelul inconstant al calitatii serviciilor de informare, consiliere și orientare oferite de consilierii carierei prin diferite mijloace tehnologice;
- ? nivelul sporit de exigență a beneficiarilor cu privire la calitatea serviciilor furnizate prin TIC;
- ? impunerea de niveluri ridicate de calitate și eficiență pentru serviciile de consilierea carierei ce presupun utilizarea TIC de către instituțiile și programele finanțatoare;
- ? nivelurile diferite de formare profesională inițială, de experiență și motivație ale consilierilor implicați în proiectarea programelor de Consilierea Carierei cu implicarea TIC;
- ? diversitatea nevoilor clienților și cerința acestora față de programele de consilierea carierei prin TIC de a avea răspunsuri cât mai aproape de nevoile lor personale, situațiile lor reale de ambianța socio-profesională.

¹ Textul «Etica și deontologie în consilierea la distanță prin telefon» - redactat de Mihai Jigau - este contribuția parteneriatului reprezentat de Institutul de Științe ale Educației la proiectul inițiat de Germania «Consilierea la distanță prin telefon».

Asigurarea calitatii sistemelor de consilierea carierei care utilizeaza TIC este posibila prin actiunea sinergica a mai multor actori motivati pentru aceasta: consilieri practicieni, finantatori, decidenti politici, programatori, utilizatori.

De regula, agentiile de stat care au ca misiune gestionarea resurselor umane, au cele dintâi interesul sa utilizeze orice mijloace pentru a diminua rata somajului si a folosi eficient forta de munca disponibila. Finantarile acestora pentru a crea servicii de informare, consiliere si orientare care sa utilizeze TIC în gestiunea resurselor umane sunt importante, dar si exigentele lor, de cele mai multe ori, sunt ridicate si vizeaza lucruri precise din aceasta arie: identificarea locurilor de munca vacante si prezentarea lor potentialilor solicitanti, apoi instrumente de management personal pentru clienti: autoevaluare, prezentare prin CV, la un interviu sau probe de lucru etc. (aceasta situatie o putem exemplifica prin Sistemul Electronic de Medierea Muncii - www.semm.ro si InterOptions - Chestionarul de preferinte pentru ocupatii din România, ambele finantate de Agentia Nationala pentru Ocuparea Fortei de Munca).

Finantarea de catre stat a unor astfel de programe de consilierea carierei prin TIC este importanta si pentru ca se poate, astfel, asigura gratuitatea acestor servicii si, deci, accesul larg al beneficiarilor.

Piata libera în sfera ofertei de programe de consilierea carierei cu utilizarea resurselor TIC stimuleaza calitatea acestora si prin:

- ? competitia naturala dintre diferitii ofertanti ai unor astfel de facilitati;
- ? imperativul centrarii pe nevoile individuale ale clientilor (în special în situatii de tranzitie), pe dezvoltarea lor personala în planul carierei);
- ? atentionarea acordata utilizarii depline a programelor prin proiectarea de mecanisme speciale de implementare, diseminare si alfabetizare functionala a unor categorii de clienti;
- ? introducerea celor mai noi inovatii tehnologice rapid în practica consilierii carierei prin TIC, a unor *software* performante;
- ? presiunea publicului utilizator al acestor resurse pentru actualizarea permanenta a datelor si diversificarea modurilor de prezentare a informatiilor;

- ? nevoia consilierilor de a se perfectiona si a-si rafina metodele, tehnicile si instrumentele de lucru cu clientii;
- ? includerea în aceste programe a unor componente tutoriale, pentru învatarea utilizarii *web site*-urilor, de „harti” ale acestora, liste cu raspunsuri la cele mai frecvente întrebări ale clientilor, chestionare de evaluare a potentialului si progresului în învatare etc.;
- ? demararea activitatii de evaluare externa a *web site*-urilor pentru stimularea calitatii acestora („evaluarea reprezinta standardele în actiune” – Offer, Sampson, 1999).

Consilierii care lucreaza în domeniul Consilierii la Distanta prin Telefon (CDT) sunt persoane cu o pregatire profesionala specifica (inclusiv cu stagii de specializare în acest domeniu), ce își propun sa sprijine clientii care le solicita servicii de informare, consiliere si orientare pentru luarea unor decizii personale, pentru a le facilita optarea catre o anumita alternativa mai avantajoasa cu privire la educatie si formare, pentru rezolvarea unor situatii de criza. Aceste servicii sunt menite sa faciliteze clientilor buna integrare sociala si profesionala.

Codul Etic are ca scop sa-i asigure pe consilierii care acorda servicii de consiliere prin telefon ca procedeaza corect din punct de vedere profesional si ca respecta în orice situatie interesul, demnitatea si unicitatea clientilor.

Trebuie precizat ca domeniul *consilierii la distanta* este o aplicatie a consilierii carierei „clasice”, adaptata la cerintele sociale si economice actuale si la cerintele dinamice ale clientilor.

Actul consilierii carierei la distanta poate face apel la: telefon, *e-mail*, *web site*-uri pe *Internet*, *chat*, forum de discutie, scrisori trimise prin posta, conferinte *video* si *audio*, programe de tip *screen touch* si, prin extensie, materiale tiparite: ghiduri, manuale, pliante, brosure.

Consilierea la distanta prin telefon este o dezvoltare suplimentara a consilierii la distanta care utilizeaza telefonul ca mijloc specific de realizare a procesului consilierii carierei.

CDT este un demers de consilierea carierei maximal democratic pentru ca nu este îngrădit de nici o restrictie sau limitare pentru client: el este cel care decide daca

telefoneaza sau nu, daca va continua convorbirea sau daca ofera date despre sine sau nu etc.

CDT are toate caracteristicile unui serviciu telefonic de tip *help line*.

Consilierea la distanta (inclusiv prin telefon) este un mijloc de a oferi servicii de informare, consiliere si orientare în alte forma decât fata în fata (adica prin comunicare sincrona), prin mijloace tehnice sau prin alte forme de comunicare sincrona sau asincrona, decalata temporal si spatial si, adesea, derulata într-un context non-organizational.

CDT presupune - cu toate avantajele sale în anumite situatii si pentru anumiti clienti - o relativa schematizare a actului consilierii carierei.

Avantajele CDT constau, în principal, în:

- ? operativitatea, promptitudinea, spatiul temporal redus între aparitia nevoii de consiliere si rezolvarea situatiei;
- ? anonimatul clientului (situatie favorabila clientilor anxiosi, timizi), „siguranta” clientului în situatii neplacute, posibilitatea de a expune si situatiile mai „delicate”, facilitarea învingerii „barierei” de comunicare si de catre cei mai emotivi etc.;
- ? anularea inconvenientelor legate de distanta pentru a dialoga cu un consilier (mai ales pentru clientii aflati la distante mari de un cabinet de consiliere);
- ? focalizarea clientului pe problema si nevoile sale (exceptând cazurile de indecizie, criza etc.).

În situatia CDT se constata, în principal, urmatoarele elemente de dificultate a consilierii:

- ? lipsa proximitatii fizice a participantilor (consilier – consiliat);
- ? "medierea" comunicarii prin mijloace tehnice;
- ? reducerea elementelor de *feedback* al comunicarii, imposibilitatea observarii clientului si a comportamentelor sale de comunicare (absenta comunicarii non-verbale, contactului vizual, atitudinilor posturale, gesturilor, mimicii, stilului vestimentar);

- ? reducerea ponderii elementelor paraverbale (ton, ritm, modularea vocii, articulare etc.) datorita dependentei de conditiile tehnice ale convorbirii, fidelitatea si sensibilitatea microfonului si castii telefonice;
- ? dificultatea asigurarii confidentialitatii depline a comunicarii cu clientul fata de interceptarea acesteia - fortuite sau intentionate - de tertele persoane.

La cele de mai sus se adauga unele dificultati suplimentare ale CDT:

- ? lipsa sau insuficienta alfabetizare functionala în utilizarea telefonului (în unele cazuri);
- ? dificultatea comunicarii clientilor care nu au un post telefonic sau mijloace suficiente pentru a utiliza unul public sau mobil;
- ? lipsa de încredere în sine, timiditatea, emotivitatea excesiva, nivelul înalt al starii de criza, bariere morale, dificultati de vorbire, nivel redus de instruire, cunoasterea insuficienta a limbii majoritare;
- ? dificultatea pentru consilier de a identifica rapid nevoile clientului si a gasi imediat cele mai bune "solutii" pentru rezolvarea problemelor acestuia;
- ? relatia consilier - client este maximal "impersonala".

Categoriile tipice de solicitari si probleme ale clientilor pentru CDT vizeaza:

- ? informatii generale despre oferta de educatie si formare (cu localizari geografice si de niveluri diferite de scolarizare);
- ? clarificari cu privire la conditiile, regulile si standardele de înscriere la diferite forme si niveluri de educatie si formare, de angajare, perfectionare si mobilitatea muncii;
- ? solicitarea de informatii, consiliere si orientare cu privire la educatia si formarea permanenta si insertia socio-profesionala;
- ? obtinerea unui sfat, a unei opinii diferite, externe, dar avizate cu privire la chestiuni legate de sfera educatiei si muncii (pentru verificarea deciziei personale);
- ? obtinerea de informatii despre initiative guvernamentale sau private în

- domeniul formării și muncii, programelor europene și pieței muncii;
- ? solicitarea de informații și evaluări asupra competențelor lingvistice, informatice, aptitudinale, capacităților cerute în anumite situații de educație, formare și muncă;
 - ? rezolvarea unor situații de criză (conflicte cu părinții, profesorii, colegii, autoritățile), anumite “urgente” psihologice (depresie, anxietate, tentative suicidare) sau “urgente” decizionale (în preajma unor concursuri, examene).

Categoriile anticipate de clienți ai CDT sunt:

- ? elevi și studenți aflați în diferite etape și cicluri de educație și formare profesională;
- ? tineri absolvenți ai învățământului obligatoriu, secundar, superior;
- ? persoane aflate în căutarea unui loc de muncă în țară sau străinătate;
- ? persoane aflate în somaj care caută un loc de muncă;
- ? persoane aflate în diferite conjuncturi problematice existențiale;
- ? persoane cu handicap (de orice natură), discriminate, marginalizate, defavorizate etc.

ANEXA 2

CODUL ETIC AL CONSILIERII LA DISTANTA PRIN TELEFON²

Mihai JIGAU

Capitolul I: Clientul

- ? Clientul care solicita servicii de Consiliere la Distanta prin Telefon (CDT) are dreptul la deplina respectare a demnitatii, vietii private, la consiliere oferita cu loialitate si în consens cu valorile, interesele si aptitudinile sale.
- ? Consilierul trebuie sa cunoasca toate dispozitiile, legile si prevederile regulamentare care îl protejeaza pe client si sa se asigure ca acestea sunt respectate de sine si tertele persoane.
- ? Clientul trebuie asigurat ca întreaga convorbire se desfasoare în deplina siguranta si confidentialitate (inclusiv fata de rudele acestuia) si datele comunicate sunt în deplina securitate prin grija consilierului. Identitatea clientului va fi în mod strict protejata în orice situatie. Consilierul nu îi va cere clientului sa se identifice dincolo de nivelul de detaliu pe care acesta îl considera rezonabil.
- ? Clientului i se va comunica daca exista dispozitive de înregistrare a convorbirii (ca efect al unor reguli, proceduri sau recomandari interne ale organizatiei, de regula doar o înregistrare de serviciu / de lucru pentru consemnarea ulterioara a unor date în forma scrisa de catre consilier) si va fi întrebat daca doreste continuarea convorbirii în aceasta situatie.
- ? Clientului i se va oferi la cerere o copie a înregistrarii CDT (atunci când

² Textul «Codul etic al consilierii la distanta prin telefon» - redactat de Mihai Jigau - este contributia parteneriatului reprezentat de Institutul de Stiinte ale Educatiei la proiectul initiat de Germania «Consilierea la distanta prin telefon».

continutul acesteia nu îi este defavorabil).

- ? CDT poate fi o consiliere individuala, de cuplu sau grup (atunci când condițiile tehnice o permit).
- ? Clientul nu poate fi abandonat în cursul CDT, ignorat, neglijat, tratat cu superficialitate. În situații excepționale se poate cere de către consilier o întrerupere de scurtă durată a convorbirii și, după rezolvarea problemelor, clientul va fi sunat de consilier.
- ? CDT presupune o interacțiune sincronă și la distanță a clientului cu consilierul.
- ? CDT se practică atunci când această modalitate de consiliere la distanță este singura soluție de abordare a problemelor clientului sau este mai convenabilă pentru acesta.
- ? Clientul va fi informat asupra costurilor CDT, cât și despre taxele convorbirii în diferite zile ale săptămânii, la diferite ore, făcute de la un post fix sau mobil (și dacă acestea sunt suportate de client sau de organizație).
- ? Taxele percepute pentru serviciile de CDT trebuie să fie variabile în funcție de statutul financiar al clientului. Dacă acestea nu pot fi achitate, clientului nu i se va refuza asistența, ci i se va asigura accesul la alte servicii comparabile și la un preț mai redus sau gratuit.
- ? Clientului trebuie să i se creeze sau să i se deschidă toate căile și situațiile care îi vor permite să decidă singur, în mod responsabil și în cunoștință de cauză asupra carierei și problemelor sale.
- ? Clientul va fi ajutat cu prilejul CDT să își amelioreze imaginea de sine, să gândească pozitiv, să fie sprijinit să depășească momentele de impas, să se încurajeze atitudinile active față de probleme și depășirea rolului social tradițional al sexelor.
- ? Clientul trebuie asigurat că în tratarea problemelor sale consilierul este imparțial și nu face nici o discriminare legată de vârstă, sex sau orientare sexuală, apartenența etnică, rasă, cultură, opinii politice și religioase, valori, poziție socio-economică, statut marital, starea de handicap etc. Consilierul trebuie să știe și să recunoască faptul că unele diferențe dintre clienți (pe criterii de vârstă, sex, etnie, stări de handicap etc.) cer modalități specifice

de acordare a serviciilor de consilierea carierei.

- ? Clientul trebuie avertizat despre orice metoda si tehnica noua utilizata experimental în cursul actului CDT. Acestea nu trebuie sa îl tulbure emotional pe client, descurajeze sau sa îi dea false sperante sau asteptari nerealiste.
- ? Clientul trebuie încurajat de consilier sa apeleze pentru rezolvarea problemelor sale la sprijinul familiei, profesorilor, prietenilor si institutiilor publice cu atributii în acest domeniu.
- ? Deciziile clientilor nu vor fi influentate de consilier prin exprimarea opozitiei sau dezacordului. În situatii evident defavorabile clientului, consilierul se va limita la evidentierea duala a avantajelor si dezavantajelor, riscurilor si beneficiilor unei asemenea hotarâri.
- ? Fara alta dorinta expresa a clientului, pentru a nu prelungi durata convorbirii, consilierul se va limita strict la a oferi informatii la obiect, concise, esentiale, comentarii scurte si relevante.
- ? În cazul în care clientul face confesiuni consilierului care vizeaza fapte de natura antisociala grava sau actiuni periculoase pentru altii sau pentru el însusi (de exemplu, tentative suicidare), consilierul va lua atitudine, le va trata ca urgente, își va prezenta propriile valori si atitudini sociale dezirabile si va anunta autoritatile în drept sa actioneze în aceste cazuri (viol, crima, boli contagioase grave etc.), familia, parintii etc.
- ? Clientul are dreptul la explicatii despre rezultatele si interpretarea unor teste sau probe la care a fost supus cu diferite ocazii, dar consilierul se va feri sistematic sa emita judecati cu valoare negativa despre aceste instrumente sau asupra unor aspecte negative ale personalitatii acestuia.
- ? Consilierul va recomanda clientului persoane, institutii sau servicii verificate, adecvate si de încredere, atunci când problemele acestuia nu sunt în sfera sa de competenta.
- ? Atunci când clientul intentioneaza abandonarea studiilor, renuntarea, izolarea, auto-marginalizarea sociala si profesionala, consilierul va pleda convingator pentru ca acesta sa beneficieze de oportunitatile de educatie si formare initiala si continua si nu va încuraja astfel „solutii” si atitudini ale clientului.

Capitolul II: Consilierul

- ? Consilierii care practica CDT trebuie sa cunoasca, înțeleaga si sa practice prevederile prezentului Cod Etic.
- ? Consilierul se va prezenta clientului de fiecare data cu numele real (sau cel stabilit de organizatie ca nume de serviciu) si cu calificarea sa profesionala.
- ? Consilierul va considera ca prioritara problema imediata a clientului - prezentata în cadrul convorbirii telefonice - si doar ulterior, daca acesta revine telefonic sau pentru o întrevvedere fata în fata, identificarea altor nevoi ale sale cu privire la cariera.
- ? Consilierul care ofera servicii de CDT trebuie sa considere ca este etic si onest din partea sa sa se autoevalueze si sa asigure ca dispune de:
 - ? *cunostinte de baza si de specialitate* (evaluare psihologica, metode si tehnici de consilierea carierei, cunoasterea personalitatii, abordari cros-culturale, piata muncii, politici europene cu privire la resursele umane, politici nationale de dezvoltare socio-economica, teorii ale consilierii, educatia continua a adultilor, tehnici de lucru în grup, publicitate, lucrul cu comunitatea, psihoterapie, dezvoltarea carierei, managementul informatiilor);
 - ? *atitudini si calitati personale* puse în practica în relatia cu clientii (comunicare eficienta, sinceritate, empatie, flexibilitate, transparenta, respect);
 - ? *deprinderi de lucru* (utilizarea calculatorului etc.).
- ? Consilierul va monitoriza în timp dezvoltarea carierei clientului sau atunci când este posibil si el o cere sau accepta acest fapt cu prilejul CDT.
- ? Consilierul poate pune în relatie directa clientii pentru a schimba impresii si "strategii" de dezvoltarea carierei în anumite situatii speciale similare, daca el considera ca acest lucru le este benefic.
- ? Consilierul va încuraja clientii care în cursul conversatiei telefonice sunt indecisi, reticenti, frustrati, neîncrezatori în capacitatea personala de a se descurca singuri sa "revina" telefonic sau sa apeleze la o întâlnire fata în fata.

- ? Consilierul va recomanda pentru clientii care doresc sa se auto-evalueze sau sa-si contureze prin verificare externa sfera de interese profesionale, programe informatizate interactive (inclusiv *on-line*) verificate, direct accesibile, realiste ca interpretare, în concordanta cu nivelul de educatie al acestora si relevante pentru interesele lor.
- ? Consilierul va evita sistematic sa-si proiecteze sau transfere valorile, preferintele, interesele sau credintele sale clientului.
- ? Consilierul va sugera clientilor fara insistenta, în anumite situatii, o întvedere fata în fata, daca se considera ca interesele si problemele acestora vor fi mai bine rezolvate. Clientilor trebuie sa li se ofere si alte cai de a contacta consilierul si a obtine informatii, pentru consiliere si orientare (adresa electronica pentru mesaje *e-mail*, adresa postala pentru scrisori, adrese pentru accesarea *site*-urilor de profil).
- ? Consilierul va coopera cu autoritatile, agentiile, organizatiile si persoanele din comunitate care pot sprijini si actiona în interesul clientilor solicitanti de CDT.
- ? Consilierul va actiona în interesul clientilor daca anumite probleme ale acestora sunt prioritare consilierii (starea de sanatate fizica si psihica, relatia cu familia sau autoritatile, probleme economice).
- ? Consilierul va cauta sa combine în interesul clientului în cadrul CDT, toate avantajele consilierii de tip fata în fata cu cele ale serviciilor de consiliere prin *Internet*. Acestea pot avea, de pilda, inserate butoane "*call me*" pentru a se primi informatii suplimentare, personalizate. Unele *site*-uri pot include subprograme care presupun completarea înainte de a telefona a unui chestionar sumar sau CV, care va aparea pe ecranul calculatorului consilierului în momentul stabilirii legaturii telefonice. În felul acesta, consilierul va putea trece direct la abordarea temei de interes a clientului.
- ? Interferenta consilierului în viata privata a clientului va fi nula sau minima si numai în interesul si cu acordul acestuia.
- ? Consilierul va îndruma catre alti consilieri, persoanele care solicita CDT în cazul în care acestea îi sunt rude sau cu care are legaturi profesionale.

- ? Consilierul va evita formularea unor explicatii asupra cauzalitatii si interactiunii factorilor personalitatii clientului în conformitate cu o "teorie proprie" asupra dezvoltarii individuale si dinamicii carierei, ci numai cu teorii unanim acceptate de comunitatea celor de aceeasi profesie.
- ? Consilierul va actiona în cadrul competentelor sale profesionale si, ori de câte ori este cazul, își va recunoaste limitele de informare si va apela la specialisti din alte domenii, se va informa si ulterior va oferi informatia corecta clientului, asumându-si responsabilitatea si consecintele muncii sale.
- ? Consilierul va folosi orice prilej pentru propria perfectionare profesionala specifica actului CDT si va împartasi si colegilor experienta sa prin publicatii, comunicari în reuniuni stiintifice, în cadrul asociatiilor profesionale, în sesiuni de formare continua etc.
- ? Consilierul va cere si accepta ca propria activitate de CDT sa fie evaluata de colegi, persoane cu responsabilitati în domeniu, clienti.
- ? Consilierul va desfasura si o activitate de cercetare stiintifica si va valorifica în publicatiile de specialitate concluziile sale utile profesional si altor consilieri, cu respectarea confidentialitatii surselor de date si protejarea vietii private a clientilor sai, va cauta sa-si îmbogateasca cunostintele, sa-si perfectioneze deprinderile, abilitatile si aptitudinile lor în domeniu si va fi implicat activ în viata profesionala asociativa în scopul desavârșirii pregatirii profesionale si progresului domeniului consilierii carierei.
- ? Consilierul care lucreaza în domeniul CDT își va asuma responsabilitatea profesionala si morala în utilizarea informatiilor pe care le obtine - direct sau prin intermediul instrumentelor de lucru - maximal în interesul individului, cu consimtamântul sau, si cu asigurarea confidentialitatii acestor date fata de terte persoane.
- ? Consilierul va întocmi rapoarte catre decidentii politicii educatiei si cei care administreaza resursele umane, daca practica CDT îi ofera argumente semnificative pentru ca acestia sa opereze ameliorari în sistemul legislativ si functionarea organizatiilor si institutiilor ofertante de educatie si formare sau în sistemul de protectie sociala.

- ? Consilierii vor actiona în cadrul asociatiilor profesionale ale domeniului pentru schimbarea Codului Etic al CDT, daca unele prevederi ale acestuia se dovedesc, în timp, inactuale sau defavorabile clientilor, practicii consilierii carierei sau prestigiului profesiei.
- ? În orice situatie neprevazuta în acest Cod Etic al CDT se va actiona totdeauna în favoarea si binele clientului si fara a pricinui, astfel, un rau altcuiva.

Capitolul III: Procesul comunicarii

- ? În procesul CDT practica uzuala va fi cea care presupune permanent respectul pentru opiniile clientului, o relatie de ascultare activa, politetea si onestitatea profesionala, indiferent de nivelul de educatie a clientului, sexul, apartenenta religioasa, politica, orientarea sexuala, etnie, rasa, statutul social si economic, handicapul, valorile promovate etc.
- ? Comportamentul de comunicare al consilierului cu clientul în cadrul CDT este recomandat a fi cel al unei neutralitati binevoitoare.
- ? Limbajul utilizat de consilier va fi simplu, de impact, confiant, revelator, lamuritor, maximal tintit pe rezolvarea problemei clientului.
- ? Consilierul trebuie sa constientizeze faptul ca întrebările sale adresate clientului au o importanta deosebita pentru derularea convorbirii ulterioare cu acesta, astfel ca va utiliza cu precautie si rationalitate întrebări directe, indirecte, ipotetice sau incomplete. Oferirea de raspunsuri adecvate la acelasi tip de întrebări are, de asemenea, importanta.
- ? Consilierul trebuie sa se adapteze necritic si rapid în CDT la diferitele stiluri de derulare a convorbirii telefonice promovate de clienti.
- ? În orice situatie, consilierul ofertant de servicii de CDT își va controla cu atentie tonul vocii, ritmul vorbirii în relatie cu durata convorbirii, claritatea exprimării, aluziile facute, se va asigura ca înțelege exact sensul mesajelor clientului (utilizând parafraza, sinteza / rezumatul mesajelor sau va pune întrebări de clarificare).

- ? Consilierul va cauta sa ofere servicii si pentru clientii care se exprima în alta limba apelând la cunostintele sale lingvistice, comutând legatura telefonica la un coleg vorbitor al acelei limbi sau amânând conversatia pâna se gaseste o solutie.
- ? Consilierul nu va utiliza în CDT termeni, expresii stiintifice sau un argou de neînteles pentru client, ci va folosi un limbaj adecvat nivelului de întelegerere al acestuia.
- ? Consilierul va oferi de fiecare data un *feedback* pozitiv pentru client, cu efect de întarire a comportamentelor utile acestuia si dezirabile social.
- ? Consilierul va încuraja clientul pentru o convorbire productiva si cu o finalitate în consens cu asteptarile acestuia.

Capitolul IV: Managementul informatiilor

- ? Consilierul va avertiza clientul asupra caracteristicilor informatiilor recomandate (surse, gradul de încredere, consistenta acestora, calitatea, lipsa de ambiguitate).
- ? Sursele de informare si informatiile oferite clientului, în anumite situatii, vor fi comentate, evaluate, interpretate, prelucrate, suplimentate cu alte date si explicatii pentru a fi direct, imediat si usor de utilizat de client.
- ? Consilierul va recomanda clientilor ca surse de auto-informare numai pe acelea verificate si care sunt usor si direct accesibile, adecvate nivelului de instruire, receptare si alfabetizare functionala ale acestora în utilizarea diferitelor tehnologii.
- ? Informatiile oferite în cadrul CDT trebuie sa fie realiste, adecvate situatiilor concrete în care se afla clientul, dar si sa ofere o provocare sau perspectiva de dezvoltarea carierei acestuia.
- ? Consilierul va urmari ca informatiile oferite clientului în urma unei cereri exprese formulate telefonic sa raspunda la urmatoarele cerinte: sa ofere clientul raspunsul direct, relevant, complet si precis la nevoile sale, sa fie în

acord cu nivelul sau de educatie sau alfabetizare functionala în utilizarea TIC (daca sursele sunt pe *Internet*) etc.

- ? Sursele de informatii indicate clientilor trebuie sa contina toate datele de identificare despre autori, institutia emitenta, anul publicarii datelor, modul cum acestia pot fi contactati.
- ? Consilierii vor lua masuri ca serviciile de CDT pentru oferirea de informatii sa aiba continuitate, stabilitate si standarde de calitate mereu în crestere.
- ? Categoriile de servicii de CDT trebuie facute publice prin cât mai multe mijloace de comunicare, precizându-se obiectivele, tipurile de servicii oferite, aspectele legate de costuri, orar, chestiunile tehnice ale stabilirii legaturii telefonice si oricare alte informatii care faciliteaza accesul clientilor si sporeste vizibilitatea unor astfel de servicii.

Capitolul V: Institutiile ofertante de consiliere la distanta prin telefon

- ? Oferta de servicii de CDT poate veni din partea institutiilor publice (prin serviciile de informare, consiliere si orientare ale unor retele ale Ministerului Educatiei, Ministerului Muncii sau alte initiative sau programe), private sau ale societatii civile. Aceste servicii pot fi gratuite sau platite. Cu privire la acest aspect, clientii trebuie sa fie informati anterior fara nici o ambiguitate.
- ? Modul concret de apelare telefonica a consilierilor, costurile apelurilor de pe posturi fixe sau mobile etc. si care sunt institutiile sau programele ofertante de servicii de CDT trebuie facute cunoscute clientilor anterior.
- ? Consilierii vor cauta sa consolideze prin munca lor prestigiul si încrederea în profesia de consilier si institutiile în care activeaza si ofera servicii de CDT.
- ? Consilierii care ofera servicii de CDT în sistem privat vor respecta acelasi cod etic si standarde similare celor din institutiile publice.

Capitolul VI: Aspecte tehnice ale consilierii la distanta prin telefon

- ? Consilierul va prezenta în materialele de informare si publicitate ale serviciului de CDT recomandarile si conditiile tehnice legate de buna derulare a convorbirii telefonice: tipuri de conexiune, compania de telefoane, caracteristicile aparatului telefonic, post fix sau mobil etc.
- ? Daca va fi solicitat de client, va face aceleasi precizari pentru cei care nu cunosc recomandarile mentionate anterior cu prilejul primei convorbiri.
- ? Consilierul va recomanda si spatiul sau ambianta propice convorbirii, aceste detalii influentând calitatea sunetului, stabilitatea legaturii telefonice, confortul psihologic al acestei discutii (de acasa, de la birou, dintr-o cabina telefonica de pe strada).
- ? Consilierul se va asigura ca are dotarea tehnica necesara care sa îi permita: reglarea intensitatii sunetului, aparatura care sa îi faciliteze scrisul sau manipularea tastaturii calculatorului în timpul convorbirii (*free hands*), instalatia de înregistrare (daca regulamentul institutiei o cere).
- ? Ca semn de respect pentru client si pentru a spori accesibilitatea acestor servicii de CDT, în masura posibilului, se vor aloca linii telefonice gratuite sau partial sponsorizate.
- ? Consilierii vor explora posibilitatea ca pentru anumite categorii de solicitari ale clientilor sa aloce linii speciale gratuite cu raspunsuri pre-formulate si redate de pe o banda magnetica înregistrata anterior.

Bibliografie

- Offer, M; Sampson, J. *Quality in the Content and Use of Information and Communications Technology in Guidance*. In: British Journal of Guidance and Counselling. Vol. 27, no 4, November 1999, p. 501-516.
- Offer, M. S.; Sampson, J. P.; Watts A. G. *Careers Services: Technology and the Future*. Careers Services Unit Ltd. (CSU), Prospects House, Booth Street East, Manchester M13 9EP, UK, 2001.

Tait, A. *Face to Face and at a Distance: the Mediation of Guidance and Counselling through the new Technologies*. In: British Journal of Guidance and Counselling. Vol. 27, no. 1, 1999. p. 113-122.

Watts, A. G.; Dent, G.: *Let Your Fingers do the Walking: the Use of Telephone Helplines in Career Information and Guidance*. In: British Journal of Guidance and, Vol. 30, no. 1, February 2002.

<http://apa.org/ethics>

<http://ericcass.uncg.edu>

<http://ncda.org>

<http://www.aac.com/docs/aboutus.html>

<http://www.acsci.org/standards2.htm>

<http://www.career.fsu.edu>

<http://www.career-dev-guidlines.org>

<http://www.counseling.org/ethicsproc.htm>

<http://www.iaevg.org>

<http://www.icg-uk.org>

<http://www.nbcc.org/depts/ethicsmain.htm>

<http://www.orientation.qc.ca>

ANEXA 3

ACORDURI DE PRINCIPIU ÎN CONSILIEREA PRIN TELEFON³

Mihaela CHIRU

Conventii de comunicare

Clientul – Declaratie de intentie, auto-prezentare, asteptari

O diferentiere trebuie operata între clientii care apeleaza pentru prima data serviciul telefonic de consiliere si cei care sunt clienti obisnuiti.

Decizia de a suna poate avea o motivatie precisa sau una complexa, în functie de masura în care clientul este constient de nevoia sa de a primi *feedback* obiectiv sau informatii, variind de la curiozitate la tendinta de imitare.

În primul rând, se presupune ca într-o conversatie partile se cunosc prin cele câteva declaratii ce le fac la început. Nu este obligatoriu sa se foloseasca numele reale, ci mai degraba cu identitati auto-asumate si consistente (nume de cod sau porecle). În al doilea rând, clientul trebuie sprijinit de consilier sa exprime în cuvinte nevoia pe care o vrea satisfacuta în cadrul sedintei telefonice. Chiar în situatia în care clientul are bune abilitati de exprimare verbala, consilierul este totusi preocupat de anumite informatii despre caz si persoana clientului (cum sunt: situatia prezenta, sentimente dominante, ce e de facut în viziunea sa).

Clientul are o serie de asteptari fata de consilier, care pot fi cuprinse într-o tipologie de cerinte si probleme:

³ Textul «Counselling agreements in telephone counselling » - redactat de Mihaela Chiru - este contributia parteneriatului reprezentat de Institutul de Stiinte ale Educatiei la proiectul initiat de Germania «Consilierea la distanta prin telefon».

- ? aflarea de informatii despre ofertele de învățare și formare (localizare, nivel, conditii de înscriere / admitere, abilitati lingvistice, informatice și alte tipuri de competente / capacitati solicitate în anumite contexte de învățare, formare și munca);
- ? mobilitatea profesionala și influenta acesteia asupra schemei personale de cariera;
- ? primirea de informatii, consiliere și informare privind educatia și formarea continua, programele europene, precum și integrarea socio-profesionala;
- ? asistenta pentru trasee de dezvoltare;
- ? confirmarea deciziilor personale deja luate;
- ? cântarirea alternativelor;
- ? palavrageala;
- ? rezolvarea situatiilor de criza (conflicte cu parintii, profesorii, colegii, autoritatile), “urgente” psihologice (depresie, anxietate, episoade suicidare) sau “urgente” situationale (înainte de examene, decizii finale).

Interactiunea preliminara trebuie sa fie scurta și eficienta. Nu se fac recomandari de restrictie temporala; totusi, comentarii și observatii suplimentare e bine sa se faca în etapele ulterioare ale discutiei.

Consilierul – Prezentarea tipului de servicii oferite (durata, metode, obligatii financiare, abordare teoretica, asteptari)

Consilierul foloseste primul apel pentru a informa clientul despre gama de servicii pe care i le poate oferi, în functie de caz și client. Pe lângă comunicarea orala, clientul trebuie sa stie despre alternativa consilierii fata în fata, care poate fi avantajoasa anumitor categorii de persoane. În plus, prezentarea metodelor și tehnicilor de lucru la telefon trebuie sa cuprinda și întrebările, provocarea, investigatia, reflectiile și testarea.

Uneori (când clientul solicita informatii, detalii / clarificari) este de ajuns o convorbire telefonica pentru a se rezolva situatia. Alteori, este nevoie de timp mai îndelungat pentru a înțelege istoria cazului, identifica optiunile, argumenta pro și contra,

imagina consecintele posibile etc. De aceea, majoritatea apelurilor (47%) dureaza circa 10 minute.

Clientul trebuie înștiintat asupra obligatiilor financiare ce îi revin din apelul telefonic, înainte de a continua convorbirea sau de a suna din nou. Daca exista alte servicii telefonice mai ieftine sau daca regula centrului de consiliere telefonica este sa înregistreze apelul si sa sune înapoi, acestea sunt aspecte importante care trebuie precizate în relatia consilier-client. Astfel, persoana este capabila sa aleaga si este autonoma în modul de a dispune de banii, timpul si rezultatele asteptate.

Fiecare consilier are o abordare proprie a cazurilor pe care le are în evidenta, în functie de pregatirea sa initiala si continua, precum si de experienta în situatii similare. În consecinta, se insista pe anumite episoade care par sa fie mai relevante pentru rezultatele preconizate.

În afara de informatiile esentiale pentru configurarea cazului (vârsta, domiciliu, portofoliu academic / profesional, scopuri, ambitii), consilierul asteapta de la client sa fie:

- ? un relativ bun interlocutor (minimal abilitat în conversatia orala);
- ? dispus sa dezvaluie detalii semnificative pentru etapele procesului de consiliere;
- ? indulgent cu practicile actuale de consiliere la distanta prin telefon, respectiv sa accepte a suna din nou sau a fi sunat dupa consultarea preliminară a colegilor din rețeaua de consiliere în probleme delicate ce apar în discutie;
- ? deschis la jocul de rol, simulari, gândire ipotetica si sugestii în contextul cazului respectiv.

Solicitarea permisiunii clientului pentru evaluarea sau înregistrarea convorbirii

Detinerea aparaturii de înregistrare si folosirea acesteia cu acordul clientului se face în vederea gestionarii situatiilor dilematice pentru consilier (de exemplu, conflict de interese, aparente blocaje, convingeri contradictorii cu ale clientului, lipsa unor informatii precise), precum si alcatuirii unei baze de date pentru centrul de consiliere prin telefon. Aceasta nu este o noutate pentru clientii obisnuiti ai rețelelor GSM. Faptul poate fi de

ajutor pentru formarea stagiarii, pentru îmbunătățirea abilităților de comunicare și inter-învățării.

Avantaje și limite ale consilierii prin telefon

Avantajele consilierii prin telefon sunt, în linii mari:

- ? eficiența, promptitudinea, timpul redus dintre apariția nevoii de consiliere și soluționarea acesteia;
- ? contactul facil cu clienții îndepărtați;
- ? identitatea ascunsă a clientului (favorabilă persoanelor emotive, ezitante), "securitatea" în situații sociale și / sau personale etichetate ca neplăcute / delicate, facilitarea depășirii barierelor de comunicare etc.

Următoarele aspecte pot fi percepute ca dificultăți în consilierea prin telefon:

- ? "medierea" comunicării prin mecanisme tehnice, deci impersonale;
- ? reducerea elementelor de *feedback* pe parcursul comunicării, imposibilitatea de a observa clientul și conduita sa generală (comunicarea non-verbală, contact vizual, postura, gestica, mimica, stilul vestimentar);
- ? îngustarea registrului de elemente para-verbale (ton, ritm, modularea vocii, articulația etc.) pe seama dependenței de condițiile tehnice, fidelitatea și sensibilitatea aparaturii telefonice;
- ? dificultatea de a asigura deplină confidențialitate a comunicării cu clientul, din cauza posibilelor interceptări, accidentale / intenționale, de către o terță persoană;
- ? lipsa apropierei fizice a participanților (consilier – client), dacă se impune cu necesitate o sesiune față-în-făț.

La aceste dificultăți se pot adăuga următoarele chestiuni situaționale:

- ? lipsa ori insuficiența alfabetizare funcțională în folosirea telefonului;
- ? dificultatea de a comunica cu clienții care nu au propriul lor telefon sau

- fonduri suficiente pentru a folosi un telefon public sau mobil;
- ? slaba încredere în sine, emotivitatea crescuta, criza acuta, obstacole morale, dizabilitati de vorbire, nivel educational scazut, necunoasterea confortabila a limbii majoritare;
- ? dificultatea consilierului de a identifica rapid nevoile clientului si de a sugera solutii corespunzatoare.

Chestiuni de principiu

Confidentialitatea, moralitatea, deschiderea, responsabilitatea reciproca

Sunt o serie de principii etice care guverneaza în prezent activitatea de consiliere, aplicabile de altfel si în consilierea prin telefon.

Confidentialitatea în relatia consilier-client se refera la folosirea informatiei oferite de cel din urma doar în cadrul problemei respective, fara a o divulga tertilor sau persoanelor implicate subiectiv. Orice înregistrare (consemnata în scris sau audio) ori transmitere de date se face doar cu acordul liber exprimat al clientului, dupa ce în prealabil a fost înstiintat de scopul demersului.

Orice consilier nutreste aspiratia de a lucra într-un mediu perfect moral. Totusi, situatiile reale sunt complexe si practic este imposibil a le încadra prevederilor generale ale uneia sau alteia dintre teoriile consilierii. Propria judecata profesionala si un set de sisteme de referinta obiective stabilesc granitele unei abordari eficiente si loiale a problemei.

Indiferent de constrângerile temporale, încarcatura agendei de lucru sau preocuparile personale, consilierul trebuie sa fie deschis catre orice apel telefonic si sa-l trateze cu interes. Deschiderea se refera si la capacitatea acestuia de a-si actualiza informatiile si abilitatile de consiliere în diferite contexte de formare continua, în vederea folosirii lor în activitatea curenta.

Ambii parteneri implicati în procesul de consiliere prin telefon își împart responsabilitatea rezultatului interactiunii, ceea ce înseamna modul în care înțeleg sa se adreseze situatiilor problematice, sa dez bata chestiuni relevante pentru client, sa

contribuie la integrarea sociala a acestuia, sa lanseze oferte de cariera potrivite asteptarilor etc.

Stabilirea unui plan de actiune: program, frecventa întâlnirilor fata în fata

Tinând cont de limitarile impuse de timp si (eventual) costuri, consilierul structureaza informatiile cu ajutorul unor instrumente manageriale (orare, harti, tabele, indicatori) adaptate fiecarui client si le face cunoscute perspectivele interactiunii, asa dupa cum sunt accesibile la momentul respectiv. Este adevarat ca pentru anumite categorii de persoane este preferabil sa aiba o cale de urmat configurata de consilier (frecventa apelurilor, structura convorbirilor urmatoare, pasi de facut între timp etc.), dupa cum pentru altele este preferabil sa decida în nume propriu asupra perspectivelor de dezvoltare a relatiei de consiliere (daca, de ce, când, cum). Atitudinea profesionista impune cu necesitate consilierului sa-si anunte clientul daca si în ce conditii este posibil sa stabileasca o întâlnire fata-în fata sau sa fie sunat înapoi, despre recomandarile generale în cazul respectiv, despre rezultatele preconizate si despre tot ceea ce s-a stabilit de comun acord sa se desfasoare.

Diversitatea surselor de informare (grupuri de sprijin, exemple de succes, electronice, tiparite)

Orice client, chiar si cel cu o poveste originala, poate fi încadrat într-o tipologie cazuistica. Pe aceasta baza, predictia variaza de la a garanta un final fericit pâna la a invoca limitele interventiei exterioare a consilierului în situatia respectiva. Temeiul acestui larg spectru de abordari se afla în experienta consilierului, dar si în diferitele instrumente ce pot fi folosite în situatii tipologic asemanatoare (chestionare, profiluri psihologice, inventare si teste) cu rezultate înalt previzibile. Expertiza consilierului sau a grupului profesional din care face parte poate reprezenta un argument solid pentru sustinerea unui anumit curs al actiunii. Merita mentionata valoarea formarii profesionale continue pe teme sensibile la schimbare (piata muncii, tendinte europene în educatia post-obligatorie, cererea de formare vocationala, oferte de schimb / mobilitate, diferenta dintre generatii etc.) si nevoia de a se informa deopotriva prin investigatii

personale si schimburi colegiale. Practic, acestea se pot îndeplini prin participarea la liste de discutii, auto-informare cu privire la principalele probleme de interes pentru miscarea academica si cercetarea în consiliere, publicarea consideratiilor pe marginea cazurilor din propria cariera si experimentarea a ceea ce este publicat de altii.

Informatia oferita clientului trebuie sa provina din surse variate, confirmata de diferitele parti implicate si transpusa de consilier într-o forma adecvata, pentru a fi mai presus de îndoiala, consistenta cu realitatea si inteligibila pentru persoana care o solicita. Faptul se aplica asemanator si în jurnalism si drept, altfel efectele pot fi incontroabile si periculoase.

Retea / parteneriat între ofertantii de servicii de consiliere prin telefon

Conceptul de “retea” se refera la o multitudine de contacte posibile si recomandabile între consilierii care activeaza într-un domeniu profesional sau zona geografica specifica.

Initiativa prezenta, împreuna cu alte programe care sunt în desfasurare si seturi de experiente acumulate de organismele consilierilor la distanta si practicienii însisi pe teritoriul Europei sunt de natura a construi si valida aria de expertiza determinata care este consilierea prin telefon, alaturi de arile complementare: consilierea prin scrisori, *e-mail*, fax. De aceea, discutarea în comun a cazurilor deosebite aflate în lucru poate fi de folos prin valorificarea contributiilor din partea echipei, respectiv a diferitilor membri care functioneaza în variate sectoare ale consilierii.

În acest cadru, conceptul de “parteneriat” face trimitere la relatia duala / bilaterala si defineste înțelegerea reciproca dintre client si consilier atunci când intervin factori care modifica schema clasica a sedintei de consiliere: una dintre parti sau ambele au nevoie de timp pentru cautarea de informatii, se indica “teme pentru acasa” pe care clientul sa le efectueze spre clarificare, se sugereaza reflectia, se asteapta maxima sinceritate, se lanseaza ipoteze si se construiesc rationamente etc.

Modalitati de interventie în situatii de criza

Informatii despre riscuri posibile

În consilierea prin telefon se presupune ca este implicata o doza considerabila de responsabilitate, care nu este mai mare sau mai mica decât în cazul consilierii traditionale, însa diferita prin aceea ca trebuie sa prevada stimulii si posibilele lor efecte cu cel putin un pas înainte. În plus, alegerea unei anumite abordari înseamna pe de o parte intuirea / "ghicirea" faptului ca clientul va raspunde mai bine la anumite provocari, iar pe de alta asumarea riscului de a înlatura alte abordari.

Consilierul este obligat sa informeze clientul despre neplacerile pe care le poate crea interactiunea mediata telefonic (dependenta de o persoana care aparent nu cere nimic în schimb, tendinta de a întrerupe convorbirea daca aceasta aluneca spre zone sensibile, consum de bani si timp, ascunderea în spatele cuvintelor, amânarea actiunii reale). Toate acestea trebuie mentionate selectiv în cursul primei convorbiri, potrivit tipului de persoana care pare a fi interlocutorul si dimensiunii / profunzimii problemei reflectate în discutie.

Abordarea dilemelor si provocarilor (idei preconcepute, limite de competenta, orientarea catre alte servicii sau practicieni, formare continua în consiliere, negocierea alternativelor)

Este posibil ca unele opinii exprimate în dialog sa aiba ecou pe planul emotiilor si convingerilor intime ale consilierului. În acest moment, profesionistul stie ca trebuie sa se abtina de la judecati personale si sa ramâna obiectiv. Daca totusi nu se poate asigura acest nivel de detasare, este moral si tehnic acceptat sa se înainteze cazul unui coleg, dupa ce în prealabil s-a primit acordul clientului asupra transferului si colegul consilier a fost informat despre detaliile cazului disponibile la momentul respectiv.

Este o chestiune de management intern si eficacitate a activitatii proprii ca fiecare consilier sa constientizeze propriile domenii / tipuri de clienti, precum si pe ale altora, astfel încât la nivel organizational toate sarcinile si cerintele sa fie uniform acoperite.

Pe piata libera a furnizorilor de formare, practicienii în consiliere pot solicita si beneficia de formare tip expert în arii profesionale speciale, cu conditia sa ofere garantii de auto-sustinere odata ce serviciul le-a fost oferit.

Cazuri de maxima urgenta (depresie, episoade suicidare)

În cazuri de urgenta, trebuie sa se foloseasca setul special de interventie, cu înstiintarea tuturor practicienilor care lucreaza în centrul de consiliere. În jurul unei persoane care are nevoie de atentie sau ajutor se dezvolta o anume solidaritate, care aduna energiile extreme pentru a asista pozitiv cazul.

Precizari suplimentare pentru parinti si copii

Când consilierul are de-a face cu persoane care nu sunt beneficiare directe ale serviciului de consiliere, trebuie sa tina cont de posibilele mistificari ale informatiilor si semnificatiilor, chiar cu cele mai bune intentii. De cele mai multe ori, o singura întâlnire fata-în-fata ar ajuta consilierul sa-si obiectiveze viziunea asupra situatiei si i-ar oferi un spatiu de miscare mai larg în interactiunile telefonice ulterioare.

Rolul experientelor personale în actul de consiliere

Experientele clientului

Clientul aduce în relatia de consiliere istoria complexa asociata problemei sale. Consilierul trebuie sa fie si priceput si discret în detectarea aspectelor relevante pentru chestiunea în speta, sub forma: trasaturilor de personalitate care predispun la anumite comportamente, experientele anterioare ale clientului, locuri comune în solutionarea situatiilor similare, totul în vederea structurarii solide a cazului. Ori, daca clientul pare constient si sigur de lucrurile pe care însusi le declara, consilierul sa vada dincolo de cuvintele, iluziile sau confirmarile acestuia.

Cazuistica serviciilor de consiliere la distanta

Centrul este de asteptat sa creeze o arhiva cu cazurile (descrise în detaliu sau în rezumatul pe hârtie, electronic sau audio) care sunt în lucru sau rezolvate de catre practicieni prin mediere telefonica. Aceasta initiativa este de natura sa sprijine expertiza consilierilor si sa impuna tendinta ca serviciile de profil sa fie aproape de clientii lor.

Experientele consilierului

Obiectivitatea spre care aspira fiecare profesionist nu trebuie confundata cu neimplicarea sau atitudinea distanta fata de clienti. Din acest motiv, diferiti consilieri pot avea diferite abordari ale aceluiasi caz, de la personala la tehnica, orientate spre scop sau spre client, creând provocari contradictorii sau oferind sprijin neconditionat. Experientele personale sunt înțelese ca atu si nu ca obstacol pentru consilierul care reflecta experienta altui om, astfel încât contributia sa sa vina ca întarire si nu îngreunare a procesului de adecvare a clientului cu propria viata si mod de a o trai. Cu cât registrul consilierului este mai vast, cu atât mai mult se dovedeste un teritoriu favorabil învatarii continue despre sine si altii.