

ø  
ý ů  
ž ů  
ă  
č t

# Poradenství **v oblasti** **mobility**



euro | guidance

# Poradenství **v oblasti** **mobility**

„Svět je jako kniha.  
Kdo necestuje, čte z ní jen jednu stránku.“

*Svatý Augustýn*

---

# Obsah

<b>PŘEDMLUVA</b> . . . . .	strana 4
<b>ÚVOD</b>	
Stručná historie sítě Euroguidance . . . . .	strana 5
Definice . . . . .	strana 6
Údaje z oblasti mobility . . . . .	strana 6
<b>EVROPSKÉ CÍLE</b> . . . . .	
Evropské nástroje pro podporu mobility . . . . .	strana 8
Programy	
Nástroje v oblasti transparentnosti diplomů a kvalifikací	
Sítě pro podporu mobility . . . . .	strana 8
Mobilita a kvalita – Mobilita a poradenství . . . . .	strana 10
<b>PRVNÍ KAPITOLA: TEORETICKÉ SOUVISLOSTI</b>	
Analýza mobility a její důsledky pro poradenství před pobytem v zahraničí, v jeho průběhu a po něm. . . . .	strana 11
Příloha č. 1: „Barevné Vlámsko“ . . . . .	strana 18
Příloha č. 2: Inventář interkulturního vývoje (Hammer, 2005) . . . . .	strana 19
Odkazy . . . . .	strana 20
<b>DRUHÁ KAPITOLA: ZAVEDENÍ MODELU PRO PORADENSTVÍ V OBLASTI MOBILITY</b>	
Postupy používané v poradenství v oblasti mobility . . . . .	strana 21
Příklady osvědčených postupů v poradenství v oblasti mobility . . . . .	strana 24
<b>TŘETÍ KAPITOLA: KVALITATIVNÍ PŘÍSTUP K PORADENSTVÍ V OBLASTI MOBILITY</b> . . . . .	
Kvalitativní přístup	
Definice norem . . . . .	strana 27
Ukazatele . . . . .	strana 29
<b>ČTVRTÁ KAPITOLA: PORADCE V OBLASTI MOBILITY</b>	
Odborné dovednosti a znalosti, které jsou pro poradce v oblasti mobility nezbytné. . . . .	strana 33
Odborníci, kteří poskytují poradenství v oblasti mobility . . . . .	strana 33
Pracovní metody těchto odborníků . . . . .	strana 34
<b>BIBLIOGRAFIE</b> . . . . .	strana 35
<b>PARTNEŘI</b> . . . . .	strana 36

---

# Předmluva

Tento dokument je určen poradcům, kteří poskytují poradenství v oblasti mobility. Jedná se o praktický nástroj, jež vytvořili partneři sítě Euroguidance s cílem umožnit dalším odborníkům v oblasti poradenství těžit z jejich zkušeností. Díky tomu pak mohou uvažovat o určitém postupu, blíže jej určit a zasadit do kvalitativně zaměřeného rámce. Tento dokument také obsahuje seznam nástrojů využívaných odborníky na celoživotní poradenství v různých zemích Evropské unie. Partneři tohoto projektu přezkoumali své postupy v praxi, nastínili metodický přístup a v tomto dokumentu se snaží o jeho vysvětlení.

---

# Úvod

Síť Euroguidance již po několik let sleduje trend, kdy poradci postupně přechází od profesního poradenství k poradenství v oblasti mobility. K této změně došlo přímo v terénu, na základě žádostí uživatelů. Považujeme za užitečné tyto nové přístupy formálně ukotvit, vytvořit seznam používaných nástrojů, a tím dospět k jasnému popisu postupů používaných v poradenství v oblasti mobility a zajistit jejich kvalitu. Konečným cílem je umožnit předávání těchto nových dovedností ostatním členům sítě Euroguidance, a zajistit tak jejich soudržnost, transparentnost a pochopení. Co se týče předávání osvědčených postupů, cílem je předat je všem kariérovým poradcům, kteří naráží na mezinárodní rozměr své práce nebo se o něj zajímají, a samozřejmě vyhovět zájmům uživatelů.

## STRUČNÁ HISTORIE SÍTĚ EUROGUIDANCE

---

V roce 1992 zahájila Evropská komise iniciativu na vytvoření evropské sítě národních středisek pro zdroje a informace v oblasti poradenství (NRCVGs, *National Resource Centre for Vocational Guidance*, Národní informační střediska pro profesní poradenství), která má nyní podobu sítě Euroguidance.

Hlavním důvodem byla skutečnost, že poradenství vždy mělo významné místo v politikách EU v oblasti vzdělávání, odborné přípravy a zaměstnanosti. Poskytování celoživotního poradenství je pokládáno za základní předpoklad pro to, aby se celoživotní učení stalo běžnou realitou evropských občanů.

V lednu 1992 tvořilo profesní poradenství jednu ze tří složek programu PETRA (Akce III). V jeho rámci vznikly tři hlavní druhy činností:

- vytvoření sítě národních středisek pro zdroje v oblasti poradenství (NRCVG, nyní síť Euroguidance);
- rozvojové projekty, které se zabývaly tématy společného zájmu a vycházely ze spolupráce mezi třemi a více středisky;
- Nadnárodní projekt pro odbornou přípravu poradců, který byl zaměřen na evropské aspekty poradenství.

Síť NRCVG od počátku sestávala z 12 zemí: Belgie, Dánsko, Francie, Irsko, Itálie, Lucembursko, Německo, Nizozemsko, Portugalsko, Spojené království, Španělsko a Řecko, přičemž se však zapojily i některé z kandidátských zemí a zemí EHP.

V letech 1995 a 2006 byla střediska NRCVG financována v rámci programu Leonardo da Vinci (první etapa v období 1995–1999 a druhá etapa v období 2000–2006). V průběhu těchto deseti let se síť Euroguidance rozrostla o tři země, v roce 1995 s přistoupením Rakouska, Finska a Švédska k EU, a v roce 2004 o dalších deset z tehdejších dvanácti kandidátských zemí. Bulharsko a Rumunsko následovalo v roce 2007, nicméně řada z těchto dvanácti nových členských zemí se na práci sítě Euroguidance podílela již několik let. V současné době se střediska sítě nachází ve 34 zemích: ve 28 členských státech, v Srbsku (od roku 2013) a v Turecku (od roku 2005). Norsko, Island, Lichtenštejnsko a Švýcarsko se do činnosti sítě zapojují dobrovolně a bez finanční podpory Komise. Od roku 2007 je zbývající část sítě financována z programu celoživotního učení (průřezová část). Od roku 2014 je program podporován ze zdrojů programu Erasmus+.

## DEFINICE

### Definice poradenství v oblasti mobility

Poradenství v oblasti mobility zahrnuje asistenci u mobilitních projektů, poskytování informací, plánování a podporu aktivit v rámci celoživotního poradenství (v souvislosti se studiem, zaměstnáním, rekvalifikací atd.). Poradenství v oblasti mobility musí probíhat v duchu neutrality a důvěrnosti a v zájmu klienta. Musí být důvěryhodné, efektivní a užitečné a přihlížet ke zpětné vazbě všech zapojených stran. K tomu účelu musí odborníci v oblasti poradenství používat jednoduché a transparentní metody.

### Činnosti zahrnuté do poradenství v oblasti mobility

Tyto činnosti jsou různé, liší se v závislosti na kontextu a mohou spadat do následujících oblastí: poradenské rozhovory, návrh a podpora mezinárodních projektů, poradenství na dálku, podpora individuální mobility, koordinace setkání rozšiřujících povědomí o mobilitě atd.

### Definice mobility

Jedná se o krátkodobý či dlouhodobý pobyt v zahraničí pro účely studia, pracovní stáže, zdokonalování jazykových dovedností, zaměstnání, dobrovolnictví atd. Je třeba rozlišovat mezi dvěma hlavními druhy mobility: mobilitu institucionální a individuální. Pro příklad uvádíme [zprávu](#) Francouzské národní rady pro rozvoj mezinárodní mobility studentů, která tyto dva druhy poprvé oficiálně odlišuje (zpráva za období 2003–2004):

„Francouzští vyjíždějící studenti jsou nejčastěji součástí institucionalizovaných systémů, které vznikají na základě dohod o spolupráci a výměnách uzavřených mezi institucemi vyššího vzdělávání nebo na základě dvoustranných či vícestranných programů pod záštitou vlád nebo jiných orgánů. Nicméně u významné části pracovní síly je mobilita založena na individuální iniciativě a především na rodinných zdrojích.“

Je důležité zdůraznit, že sociální poptávka různých aktérů – studentů, rodin, učitelů atd. – v oblasti mobility roste a objevuje se ve stále mladším věku! Opět slovy zmíněné zprávy „Můžeme tedy hovořit o vytvoření skutečné kultury mezinárodní mobility...“

Tyto komentáře lze vztáhnout na další evropské země. Hlavní zásady institucionální mobility spočívají v tom, že mobilitu organizuje domovská instituce, konkrétně oddělení mezinárodních vztahů, školné je zapláceno v domovské zemi a čas věnovaný studiu v zahraničí je započítán do vzdělávacího systému domovské země. Výběr je založen na jazykových a akademických zkušenostech a na motivaci. Instituce tuto mobilitu obvykle finančně podporují. Vysoké školy a další instituce vyššího vzdělávání mají řadu uzavřených dohod o partnerství a dvoustranných dohod, jichž mohou studenti využít.

## ÚDAJE Z OBLASTI MOBILITY

Níže uvedené odkazy pojednávají o analýzách a důležitých údajích v oblasti mobility.

### [Statistické údaje organizace UNESCO v oblasti celosvětové mobility studentů:](#)

#### [Zpráva o mobilitě studentů v rámci programu Erasmus](#)

Tento známý program studijních výměn oslavil v roce 2012 dvacetpět let existence a doposud umožnil více než milionu a půl evropských studentů (poznámka vydavatele – v roce 2014 to bylo již více než dva a půl milionu) strávit čas studiem v jiné zemi! Podrobnosti o příchozí a odchozí mobilitě v jednotlivých zemích naleznete v tomto [přehledu](#).

### [Statistické údaje o studentské mobilitě v rámci programu Erasmus](#)

#### [Zpráva OECD za rok 2008](#)

##### [Názory na vzdělání](#)

Viz kapitola o ukazateli C3 s názvem „Kdo jsou zahraniční studenti a které země si pro své studium vybírají?“, s. 368–396.

---

# Evropské cíle

Mobilita je pro Evropu politické, sociální a ekonomické téma a podporuje ji řada nástrojů. Souvisí s ní faktory, jako je internacionalizace, vzájemná ekonomická provázanost, globalizace a rozvoj nových informačních a komunikačních technologií. Nutnost modernizace evropského hospodářství vyjádřila Evropská rada na svém zasedání v Lisabonu (v roce 2000) schválením ambiciózního cíle do roku 2010, a to, aby se Evropa stala

*„...nejkonkurenceschopnější a nejdynamičtější znalostní ekonomikou na světě, která je schopna udržitelného hospodářského růstu a podpořena kvantitativním a kvalitativním zlepšením zaměstnanosti a větší sociální soudržností“.*

Cíl, který stanovila Evropská rada na svém zasedání v Lisabonu v roce 2000, směřoval k tomu, aby se Evropa stala nejkonkurenceschopnější znalostní společností a ekonomikou na světě. Evropa zaměřená na znalosti, inovace, mobilitu a ocenění lidského kapitálu. Důsledky této myšlenky se dotýkají občanů, institucí a především činností v oblasti vzdělávání a zaměstnání.

Nutnost přizpůsobit evropské systémy vzdělávání a odborné přípravy potřebám znalostní společnosti je závislá na míře zapojení jednotlivých institucí. K tomu dojde pomocí různých činností ve všech odvětvích: vědecký výzkum, vzdělávání, odborná příprava, sociální ochrana, zaměstnání atd.

Konkurence na celosvětové úrovni narůstá, zejména co se týče přilákání vysoce kvalifikovaných osob, a Evropa musí zavést politiky, jimiž připraví novou generaci na globální výzvy a rozvine evropskou identitu a atmosféru spolupráce a otevřenosti.

Mobilita je klíčem k rozvoji evropského občanství.

**Doporučení Evropského parlamentu a Rady** ze dne 10. července 2001 o mobilitě studentů, stážistů, dobrovolníků, učitelů a školitelů v rámci Unie:

*„Nadnárodní mobilita osob přispívá k rozvoji různých národních kultur a těm, kteří mají zájem, nabízí rozšíření jejich kulturních a profesionálních zkušeností, a celé evropské společnosti pak umožňuje z těchto dopadů těžit.“*

V oblasti vzdělávání a odborné přípravy dodá vytvoření evropského vysokoškolského prostoru evropským univerzitám větší váhu v mezinárodní konkurenci a umožní jim přilákat studenty a výzkumné pracovníky. Dále je nezbytné posílit mobilitu studentů, jelikož nynější podíl evropských studentů, kteří v rámci studia stráví určitý čas v zahraničí, dosahuje pouhých 4 %. Odborníci v oblasti poradenství musí tento rozměr začlenit do své každodenní práce.

V oblasti mobility pracovníků v Evropě jsou čísla ještě nižší (méně než 2 %) a mění se velmi pomalu, přestože je nutné vytvořit dynamický evropský prostor schopný reagovat a přizpůsobovat se skutečnému světu práce. Viz níže uvedený text z roku 2006 (rok mobility pracovníků), který obsahuje číselné a faktické [údaje o mobilitě](#) pracovníků v rámci provádění Lisabonské strategie.

## EVROPSKÉ NÁSTROJE NA PODPORU MOBILITY

Evropa má k dispozici řadu nástrojů, které podporují mobilitu. Níže uvádíme několik z nich, které se týkají celoživotního poradenství:

### Programy

- **Program Erasmus+** (2014–2020), dříve Program celoživotního učení (2007–2013), a jeho programy v jednotlivých odvětvích přičemž Erasmus je nejznámějším z nich.
- Program Mládež v akci, a zejména jeho stěžejní činnost, **Evropská dobrovolná služba**

### Nástroje v oblasti transparentnosti diplomů a kvalifikací

- **Europass** je iniciativa z roku 2005, která všem občanům umožňuje vytvořit si portfolio s pěti užitečnými dokumenty, jimiž mohou prokázat své schopnosti a poukázat na své zkušenosti s mobilitou: „Europass – životopis“, osvědčení „Europass – mobilita“, „Dodatek k diplomu Europass“ (u vysokoškolských diplomů), „Jazykový pas Europass“ (jazykové znalosti) a „Dodatek k osvědčení“ (u odborného vzdělávání).
- **Evropský rámec kvalifikací** pro celoživotní učení a odbornou přípravu (doporučení o zavedení EQF bylo přijato v únoru 2008). Jedná se o společný evropský referenční rámec, který slaďuje vnitrostátní systémy vydávání osvědčení a usnadňuje jejich vzájemnou interakci. Skládá se z osmi referenčních úrovní, které zahrnují osvědčení vydávaná na všech úrovních všeobecného a odborného vzdělávání, odborné přípravy a vyššího vzdělávání, a je založen na výsledcích učení (znalosti, schopnosti a dovednosti). Použití společného nástroje usnadňuje srovnání, přenositelnost a porozumění dosaženým osvědčením. Do roku 2012 budou osvědčení provázána s Evropským rámcem kvalifikací. Tím bude rovněž umožněna větší míra mobility pracovníků a studentů.
- Systém pro přenos, uznávání a zhodnocení znalostí nabytých učením: tj. znalostí, schopností a dovedností, a to skrze Evropský systém kreditů pro odborné vzdělávání a přípravu (**ECVET**). Získané učební jednotky odpovídají určitému počtu kreditů potřebnému pro dosažení kvalifikace v evropských zemích.

### Sítě pro podporu mobility

Poskytují informace a využívají nástroje pro podporu mobility (publikace, portály, webové stránky atd.), a to se zaměřením na konkrétní cílové skupiny.

**EUROGUIDANCE** je síť národních informačních středisek pro celoživotní poradenství rozšířená ve 34 evropských zemích (25 členských států EU, 4 země ESVO a 3 kandidátské země). Cílem sítě Euroguidance je podpořit mobilitu v Evropě poskytováním kvalitních informací a poradenství a dále podpořit evropský rozměr ve vnitrostátních poradenských systémech. Cílovými skupinami sítě jsou poradci, studenti, žáci, odborníci v oblasti vzdělávání a dospělí.

**EURES** (Evropské služby zaměstnanosti), je síť zaměřená na usnadnění volného pohybu pracovníků v rámci Evropské unie. K partnerům, kteří se na této síti podílí, patří veřejné služby zaměstnanosti, odbory a organizace zaměstnavatelů. Tuto síť koordinuje Evropská komise.

**EURYDICE**, informační síť o vzdělávání v Evropě, byla založena v roce 1980, spadá do akčního programu Evropské unie v oblasti celoživotního učení a zahrnuje vzdělávací systémy všech zemí, které se na tomto programu podílí. Jejím cílem je posílit spolupráci v oblasti vzdělávání tím, že zajistí lepší vzhled do systémů a politik.

### ENIC-NARIC

**Síť ENIC** (*European Network of Information Centres*, Evropská síť národních informačních středisek)

Tuto síť (*Evropskou síť národních informačních středisek pro akademickou mobilitu a uznávání*) zřídila Rada Evropy a organizace UNESCO s cílem provést Lisabonskou úmluvu o uznávání a rozvíjet politiky a postupy v zájmu uznávání kvalifikací obecně. Sekretariát této sítě zajišťuje společně Rada Evropy a organizace UNESCO/CEPES. Síť ENIC úzce spolupracuje se sítí národních informačních středisek pro akademické uznávání (NARIC) Evropské unie.



Síť se skládá z národních informačních středisek států, které jsou smluvními stranami Evropské kulturní úmluvy nebo evropskými regiony UNESCO. Síť ENIC je jako subjekt zřizována vnitrostátními orgány. Velikost a konkrétní pravomoci sítě ENIC se mohou lišit, všeobecně však poskytují informace o:

- uznávání zahraničních diplomů, titulů a dalších kvalifikací;
- vzdělávacích systémech v cizích zemích a v daných zemích sítě ENIC;
- příležitostech ke studiu v zahraničí, včetně informací o půjčkách a stipendiích a poradenství v praktických otázkách týkajících se mobility a rovnocennosti.

### **Síť NARIC** (*Národní informační středisko pro akademické uznávání*)

Síť NARIC je iniciativou Evropské komise zavedenou v roce 1984. Zaměřuje se na zlepšení akademického uznávání diplomů a započítávání dob studia v členských státech EU, zemích EHP a v přidružených zemích střední a východní Evropy a na Kypru. Tato síť je součástí programu Společenství SOCRATES/ERASMUS, který v těchto zemích podněcuje studenty a pracovníky k mobilitě mezi vysokoškolskými institucemi.

Veškeré státy EU, země EHP a přidružené země střední a východní Evropy a Kypru vytvořily národní centra, jejichž cílem je pomáhat při podpoře mobility studentů, učitelů a výzkumných pracovníků poskytováním spolehlivého poradenství a informací o akademickém uznávání diplomů a započítávání dob studia v jiných státech. Tyto služby využívají především vysokoškolské instituce, studenti a jejich poradci, rodiče, učitelé a potenciální zaměstnavatelé.

Střediska sítě NARIC zřizují ministerstva školství jednotlivých zemí, nicméně status těchto středisek a rozsah jejich činnosti se může lišit. Ve většině států jsou vysokoškolské instituce samostatné a samy rozhodují o přijetí zahraničních studentů a o uvolnění z některých předmětů studijních programů, které mohou být studentům započítány na základě vzdělání ze zahraničí. V důsledku toho většina středisek NARIC nepřijímá žádná rozhodnutí, avšak na požádání poskytují informace a poradenství o vzdělávacích systémech a kvalifikacích v zahraničí.

**EURODESK** je evropská informační síť, která působí ve 33 zemích a zajišťuje mladým lidem a těm, kteří s nimi pracují, jedinečný přístup k evropským informacím. Tato síť poskytuje následující informace: – kdo je do sítě zapojen; – vnitrostátní partneři sítě EURODESK; – místní zprostředkovatelé sítě EURODESK; – propojení sítě EURODESK a Bruselu; – jaké služby jsou k dispozici: celá řada veřejných evropských informačních služeb na národní a místní úrovni; – přístup k těmto službám: přes internet, osobně.

### **EURAXESS** (bývalá síť ERA-MORE)

„Vědci a vědkyně v pohybu“ je jednotné centrum pro výzkumné pracovníky, kteří chtějí pokročit ve své kariéře a osobním rozvoji tím, že se přesunou do jiné země. Tento elektronický portál obsahuje informace o vzdělávacích příležitostech a volných pracovních místech a současně zajišťuje přístup k řadě praktických informací o životě, práci a odpočinku v evropských zemích, které se do této iniciativy zapojily.

## MOBILITA A KVALITA

---

Co se týče oblasti mobility, především institucionální mobility, Evropě záleží rovněž na kvalitě, a proto Rada evropských ministrů s platností od května 2006 přijala 10 kritérií pro kvalitu mobility:

- informace a poradenství
- vzdělávací program
- uznávání a vydávání osvědčení
- příprava
- jazyková příprava
- školení a podpora
- logistická pomoc
- zpětná vazba a vyhodnocení
- pomoc s opětovným začleněním kurzu nebo vzdělávacího programu
- nasazení všech zúčastněných stran a přijetí odpovědnosti

## MOBILITA A PORADENSTVÍ

---

Rada Evropské unie přijala v letech 2004 a 2008 dvě usnesení k posílení politik a postupů v oblasti celoživotního poradenství v evropských zemích.

### **Usnesení o celoživotním poradenství v Evropě, Dublin, 2004**

#### **Usnesení o poradenství, francouzské předsednictví EU, listopad 2008:**

Lepší začlenění celoživotního poradenství do celoživotního vzdělávání a do vzdělávacích strategií

#### **V roce 2007 založila Evropská komise Evropskou síť pro rozvoj politiky celoživotního poradenství (European Lifelong Guidance Policy Network – [ELGPN](#))**

Jejím cílem je podporovat spolupráci mezi členskými státy v oblasti celoživotního poradenství a usnadnit zavádění struktur a mechanismů zaměřených na rozvíjení evropských priorit, které byly v roce 2004 stanoveny v usnesení o poradenství.

# Teoretické souvislosti

## ANALÝZA MOBILITY A JEJÍ DŮSLEDKY PRO PORADENSTVÍ PŘED POBYTEM V ZAHRANIČÍ, V JEHO PRŮBĚHU A PO NĚM

### Úvod

Mobilita a mezikulturní výměny mladých lidí nejsou žádnou novinkou. Již po druhé světové válce byly výměny mladých lidí v Evropě podporovány, neboť umožňovaly větší propojení jednotlivých zemí a podporovaly mezinárodní porozumění. První iniciativy se týkaly práce s mládeží a dále

se věnovaly dobrovolnictví, a to jak v Evropě, tak ve světě. Iniciativy v oblasti mobility se postupně rozrůstaly na školy, vysoké školy, města, nevládní organizace, mírová hnutí atd.

Mobilita však nemusí vždy skončit úspěchem.

### Z výzkumu Bettiny Hanselové z roku 2005 vyplývá následující:

21 %	se v průběhu pobytu nesešlo s žádnými problémy
20 %	mělo problémy přizpůsobit se tradicím a každodennímu životu v zahraničí
17 %	zaznamenalo (interkulturní) problém spojený s jejich autonomií
17 %	mělo problémy se stylem komunikace
15 %	se setkala s problémy v důsledku diskuze o sociální či politické oblasti
13 %	vnímalo novou kulturu jako chladnou a nekomunikativní
13 %	zaznamenalo problémy s některými sociálními vztahy (v hostitelské rodině, atd.)
11 %	se setkala s nepříjemnou situací, kterou bylo obtížné pochopit nebo přijmout
6 %	zaznamenalo obtíže kvůli nedorozuměním způsobeným jazykovými znalostmi

Jaké poučení lze z těchto problémů vyvodit? Jak můžeme mobilitu mladých lidí zlepšit? Jak můžeme z pozice poradců k těmto zlepšením přispět?

Chceme-li na tyto otázky odpovědět, měli bychom nahlédnout do procesu poradenství na podporu mobility. Které specifické prvky zajistí všem zúčastněným úspěšné zkušenosti s mobilitou?

Pomocí literatury, výzkumu a našich zkušeností z práce poradců v oblasti mobility v rámci sítě Euroguidance prozkoumáme teoretické koncepty, které nám mohou pomoci lépe pochopit, co se děje v myslích mladých lidí, kteří se vydají na pobyt do zahraničí.

Velkou inspirací a zdrojem užitečných informací byla studie s názvem „Onderzoek naar de omkadering voor Vlaamse jongeren die naar het Zuiden trekken“ (2008), kterou vydala platforma pro spolupráci s názvem „Barevné Vlámko“ a vypracovala Carla Bracke. Více informací o „Barevném Vlámku“ naleznete v příloze 1.

### Význam spouštěcích mechanismů

Skutečnost, že mobilita může ve všech svých podobách mít pozitivní dopad na osobní rozvoj mladých lidí, je všeobecně uznávaná. Německá organizace IJAB (*Internationaler Jugendaustausch und Besucherdienst der Bundesrepublik Deutschland*, mezinárodní služba pro výměnné pobyty mladých lidí a pro návštěvy Spolkové republiky Německo (2005)) a centrum americké organizace AFS (*American Field Service*, centrum pro studium interkulturních programů, (1993)) v New Yorku, provedly výzkum dlouhodobých dopadů interkulturních projektů pro mládež. Jednoznačně vyplývá, že již krátká výměna o délce méně než 4 týdny má pozitivní dopad na rozvoj osobnosti mladých lidí.

Zda bude zkušenost ze zahraničí vnímána jako pozitivní nebo negativní, do značné míry závisí na takzvaných spouštěcích mechanismech. Jedná se o určité situace, pozitivní či negativní, které v průběhu pobytu neodpovídají očekávaním mladých lidí a jež si daná osoba zapamatuje na řadu let poté. Ve většině případů jsou spojeny s různými zkušenostmi v průběhu pobytu (jídlo atd.), kontaktem s důležitými osobami v místě pobytu (ostatní účastníci, místní odpovědný manažer programu atd.), dynamikou skupiny (konflikty, pocit solidarity atd.) a s pohostinností (hostitelská rodina atd.). Pozitivní spouštěcí mechanismy budou mít na osobní rozvoj mladých lidí pozitivní dopad; dopad negativních spouštěcích mechanismů je opačný.

Podle stejného výzkumu je nutné mladé lidi připravit na celou škálu spouštěcích mechanismů, s nimiž se mohou setkat. Podpora v zahraničí by se měla zaměřit na navozování situací s pozitivními mechanismy a na vypořádávání se s těmi negativními. Po ukončení mobility by se následná podpora měla zaměřit na výklad a vysvětlení těchto mechanismů.

Z toho rovněž vyplývá, že poradenství se neomezuje pouze na dobrou přípravu, ale že stejně důležitá je podpora v průběhu mobility a po ukončení pobytu.

### Příprava na mobilitu

Výzkum vlámského znalostního centra JINT (2006) ukazuje, že mladí lidé potřebují na prvním místě praktické informace a interkulturní vzdělávání. Není to překvapivé, vycházíme-li z přístupu Beulaha Rohrlicha založeném na „soustředných kruzích“ (1993). Z výzkumů víme, že praktické informace spojené s dopravou, potravinami, zdravím, ubytováním, spánkem, bezpečností a hygienickým zázemím (vnitřní kruh), je třeba poskytnout jako první. Po splnění těchto potřeb by měl být naplněn další kruh potřeb.



Graf č. 1: Přístup Beulah Rohricha založený na „soustředných kruzích“ (1993)

Další užitečnou a zajímavou koncepcí, která nám, poradcům, může pomoci lépe připravovat mladé lidi na mobilitu, je „*Vývojový model interkulturní citlivosti*“ Milтона Bennetta (1993).

Vývojový model interkulturní citlivosti:

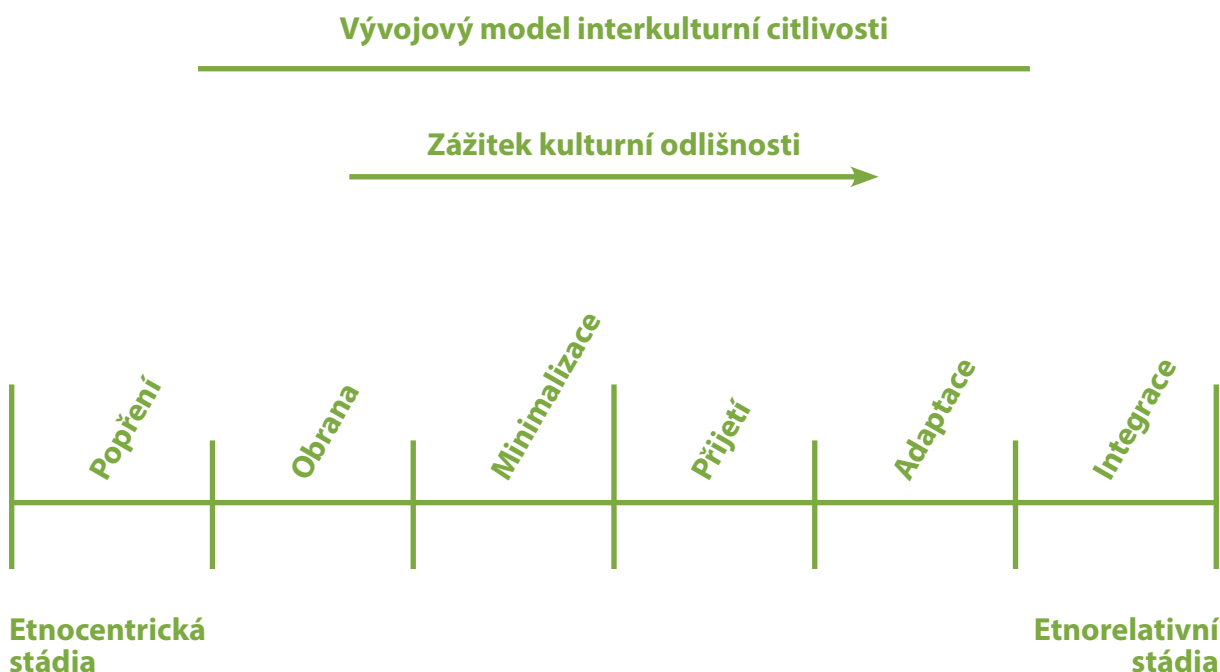
- vysvětluje, jakým způsobem lidé nebo skupiny přemýšlí o kulturních odlišnostech a jak je vnímají
- je základem efektivní přípravy a rozvoje a umožňuje efektivněji spolupracovat s lidmi z jiných kulturních prostředí

Vývojový model interkulturní citlivosti vytvořil Dr. Milton Bennett. Vychází z mnohaletého přímého pozorování a výzkumu. Poskytuje strukturu pro porozumění tomu, jak lidé vnímají kulturní rozdíly. Z šesti úhlů pohledu popisuje, jak člověk z pohledu mezikulturních rozdílů vnímá události kolem sebe, jak o nich přemýšlí a jak si je vykládá.

Tento vývojový model naznačuje, co člověk vnímá a co si myslí, a stejně tak tudíž naznačuje, co nevnímá a co si nemyslí. Zdůrazňuje tedy, jak kulturní vzorce určité osoby nasměrují a omezí její zkušenost s kulturními odlišnostmi.

Právě kvůli zmíněnému nasměrovávání a omezování je Vývojový model interkulturní citlivosti tak důležitý pro způsob, jímž lidé spolupracují na pracovišti. Práce s lidmi zahrnuje komunikaci s jednotlivci nebo v týmech či skupinách. Teorie založená na Vývojovém modelu interkulturní citlivosti tvrdí, že kulturní citlivost a kulturní rozdíly představují potenciální překážku v rozvoji vztahů a v efektivní komunikaci s ostatními lidmi, nebo jsou naopak jeho přínosem.

Níže popsaných šest etap modelu představuje několik perspektiv s postupně vzrůstající schopností porozumět kulturním odlišnostem a vnímat je uceleněji.



Graf č. 2: Vývojový model interkulturní citlivosti Milтона Bennetta

Ve stručnosti uvádíme charakteristické rysy každé fáze:

- **Popření.** Člověk je spokojen s tím, co zná. Nehodlá si komplikovat život s „kulturními rozdíly“. Příliš si nevšímá kulturních rozdílů kolem sebe. Zachovává odstup od těch, kteří jsou odlišní.
  - **Obrana.** Pohroužení se do vlastních myšlenek o kultuře a kulturních rozdílech a do jejich vnímání. Objevuje se určitá nedůvěra ke kulturnímu chování nebo k myšlenkám, které se liší od vlastních myšlenek. Člověk má povědomí o jiných kulturách, které jej obklopují, rozumí jim však jen zčásti a pravděpodobně některé z nich vnímá velmi negativně či stereotypně.
- Protikladem obrany je **zvrát**. Člověk má pocit, že jiná kultura je lepší a má tendenci k nedůvěře ve vlastní kulturu.
- **Minimalizace.** Lidé z jiných kultur jsou si pod povrchem víceméně všichni podobní. Vzniká povědomí o existenci jiných kultur, s určitými znalostmi o rozdílech ve zvycích a svátcích. Člověk jiné kultury nesnižuje. S ostatními zachází tak, jak by chtěl, aby s ním zacházeli jiní.
  - **Přijetí.** Člověk si je vědom vlastní kultury. Vlastní kulturu vnímá pouze jako jeden z mnoha způsobů prožívání světa. Chápe, že lidé z jiných kultur jsou stejně složité osobnosti, jako je on sám. Jejich myšlenky, pocity a chování se mohou zdát neobvyklé, člověk si však uvědomuje, že jejich zkušenost je stejně bohatá jako jeho vlastní. Jiné kultury v něm vzbuzují zájem. Hledá příležitosti, jak se o nich dozvědět více.
  - **Adaptace.** Člověk uznává hodnotu toho, že má k dispozici více než jednu kulturní perspektivu. Je schopen události v rámci své nebo jiné kultury chápat a vyhodnocovat „z pohledu jiné kultury“. Je schopen vědomě změnit své kulturně podmíněné chování, tak, aby mimo vlastní kulturu jednal kulturně vhodnými způsoby.
  - **Integrace.** Člověk do své totožnosti a světonázoru v různé míře začlení více než jedno kulturní hledisko, myšlení a chování. Je schopen se snadno pohybovat mezi kulturami.

První tři fáze jsou považovány za „etnocentrické“, jelikož vlastní kultura je zde vnímána jako jediná nebo v různé míře „lepší“ kultura.

Poslední tři fáze jsou považovány za „etnorelativní“, jelikož vlastní kultura je zde ve vztahu k řadě jiných kultur vnímána jako rovnocenná.

Etnorelativní fáze se vyznačují pozitivním smýšlením o kulturních odlišnostech. Člověk, který se v těchto fázích nachází, se bude rozhodovat spíše inkluzivním způsobem.

Přístup založený na Vývojovém modelu interkulturní citlivosti nám umožňuje nahlédnout do různých fází pobytu v zahraničí a směřuje k ucelenějšímu přístupu ke kulturním rozdílům. Je důležité těmto různým fázím věnovat pozornost při přípravě na pobyt, v jeho průběhu i po jeho skončení.

Lze jej rovněž využít jako nástroj (pomocí *Inventáře interkulturního vývoje*) ke zjištění, v jaké fázi se mladí lidé nachází při přípravě na pobyt, v jeho průběhu a po jeho skončení, což umožní pozorovat pokrok, jehož jednotlivci a skupiny dosáhnou.

Dopad je pravděpodobně větší u osob, které se před cestou do zahraničí nachází v prvních třech fázích. Mladí lidé, kteří se nachází již ve fázi minimalizace, dosahují nejmenšího pokroku.

Přístup založený na Vývojovém modelu interkulturní citlivosti by měl být využíván rovněž při školení poradců, kteří pracují s etnickými menšinami a v oblasti mezinárodní mobility.

Pomocí *Inventáře interkulturního vývoje* (Hammer, 2005) lze určit, jak člověk nebo skupina lidí smýšlí o kulturních odlišnostech a jak je vnímají. Tento inventář vytvořili Dr. Milton Bennett a Dr. Mitchell Hammer. Na základě Benettova Vývojového modelu interkulturní citlivosti je tento inventář vědecky platným a spolehlivým psychometrickým nástrojem. Více informací o *Inventáři interkulturního vývoje* naleznete v příloze 2.

K dispozici jsou rovněž některé zajímavé nástroje sebehodnocení (Paige a kol., 2002), které mladým lidem pomáhají přemýšlet o interkulturním učení a o strategiích, které při něm využívají. Tyto nástroje lze použít a vyhodnotit individuálně nebo skupinově. Těmito testy jsou:

- průzkum stylu učení: Určení vlastního stylu učení, Andrew D. Cohen, Rebecca L. Oxfordu a Julie C. Chi.
- inventář využívání jazykových strategií, Andrew D. Cohen a Julie C. Chi
- inventář strategií kulturního učení, R.M. Paige, J. Rong, W. Zheng a B. Kappler

### Podpora v průběhu pobytu

Ve většině případů je podpora zajištěna, pouze je-li daná osoba v potížích, a někdy není k dispozici vůbec! Je nutné zamyslet se nad tím, jak lze tuto podporu nejlépe zorganizovat a uskutečnit, k čemuž mohou přispět následující aspekty:

*Sledování a hodnocení* může sehrát významnou roli při odhalování problémů a pomoci mladým lidem reflektovat vlastní chování, své postoje a jejich případnou změnu. K tomu lze využít moderní komunikační technologie, jako jsou blogy, internetové deníky atd. K překlenutí vzdálenosti mezi mladými lidmi a jejich blízkými doma mohou rovněž pomoci komunikační nástroje Skype, MSN aj. V procesu hodnocení lze využít výše uvedené nástroje sebehodnocení a Bennettův Vývojový model interkulturní citlivosti. Pomocí těchto nástrojů si mohou mladí lidé v průběhu pobytu v zahraničí zmapovat své schopnosti, svůj růst a interkulturní učení.

Příprava na pobyt v zahraničí a stejně tak podpora v jeho průběhu by se měly zaměřit na pozitivní řešení *spouštěcích mechanismů* a na získávání zkušeností z krizí, které se v průběhu pobytu nevyhnutelně objeví. Konflikty a krize lze vnímat jako pozitivní výzvy, postaví-li se jim mladí lidé čelem a nebudou-li se jim snažit vyhnout.

Ve většině případů má pro řešení krizí a spouštěcích mechanismů zásadní význam „*důležitá osoba*“ nebo „*skupina vrstevníků*“.

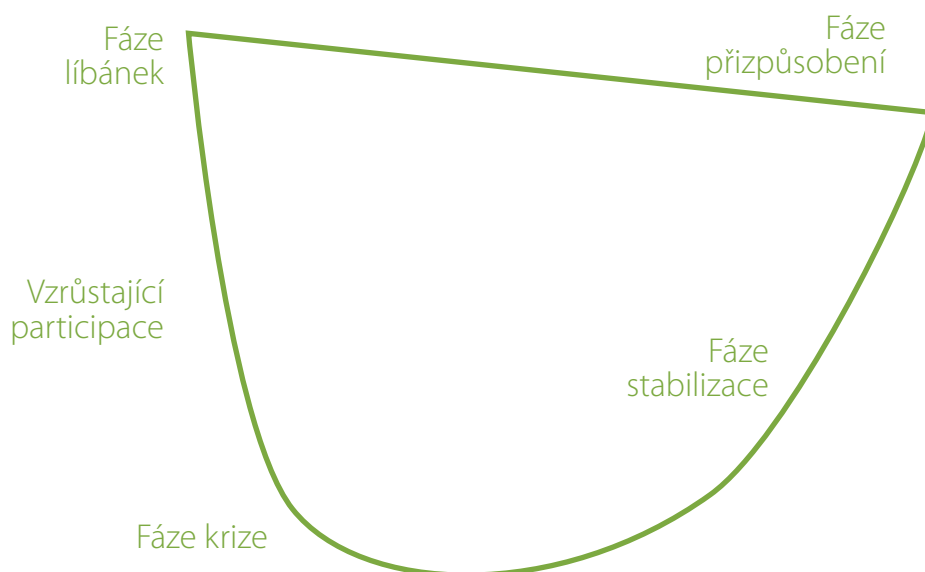
Za praktickými problémy se mohou skrývat problémy hlubší, jako je stesk po domově, kulturní šok atd.

### Kulturní šok a přizpůsobení (Shaheen 2004)

Lidé, kteří žijí v nové kultuře často narážejí na potíže s přizpůsobením se tomu, že vše je třeba dělat novým způsobem. Platí to rovněž pro studenty, kteří studují v zahraničí a pravděpodobně se musí přizpůsobovat novému vzdělávacímu systému a způsobu komunikace a myšlení. Kulturní šok popsal Kalvero Oberg (1958) jako „šok, jehož příčinou je úzkost ze ztráty důvěrně známých znaků a symbolů sociálního stylu“. Definice Petera Adlera (1977) je popisnější: „Kulturní šok je primárně soubor emocionálních reakcí na ztrátu vnímání opory z vlastní kultury, na nové kulturní podněty, které mají malý nebo žádný význam, a na to, že člověk nerozumí novým neznámým zážitkům. Jeho součástí mohou být pocity bezmocnosti, podrážděnosti a obav z toho, že člověk bude podveden, poškozen, že mu bude ublíženo nebo že bude přehlížen“.

Adler (1977) uvádí další definici, totiž, že kulturní šok je „frustrace a zmatek, které plynou z toho, že člověk bombardován nepředvídatelnými podněty“. V roce 1955 popsal Sverre Lysgaard U-křivku přizpůsobení s cílem vysvětlit zkušenosti, s nimiž se mohou setkat lidé cestující na delší dobu do zámoří.





Graf č. 3: U-křivka přizpůsobení Sverra Lysgaard; zdroj: TIME (Lysgaard, 1955)

Křivka začíná počáteční euforií z pobytu v zahraničí a na novém vzrušujícím místě. Pokračuje do fáze většího zapojení, které může být pro studenty náročnější. V další fázi, fázi krizové, je již velmi obtížné pochopit kulturní rozdíly a nalézt jejich smysl. Nakonec většina lidí přejde do fáze postupného přizpůsobení, v níž se buď doslova přizpůsobí, nebo alespoň dokáže rozčlenit události kolem sebe tak, aby mohli v dané kultuře fungovat bez větších frustrací. Závěrečná fáze je fáze návratu, kdy se studenti často vrací na začátek této křivky.

Uvažujeme-li o tématu kulturního šoku, je důležité mít na paměti následující tři myšlenky Janet Bennetové (2002). Kulturní údiv vzniká i nad nepatrnou skutečností, například nad tím, jak fungují záchody. Kulturní stres je zvládnání těchto nepatrných událostí v nové kultuře, například, jak čekat ve frontách nebo jak se zorientovat v kulturních pravidlech sociálního prostředí. Konečně, kulturní šok jsou větší zastřešující skutečnosti, jako je vědomí toho, že chápání hodnot je na tomto novém místě odlišné. Řada studijních programů v zahraničí je časově velmi omezená a mnozí studenti tráví většinu svého pobytu v zahraničí ve společnosti jiných amerických (zahraničních, pozn. red.) studentů, a tudíž prodou pouze fázemi kulturního údivu či stresu. Jedním z cílů orientačních setkání je upozornit studenty na rozdíly v kultuře, lépe je připravit na odhalování rozdílů a rovněž jim nabídnout více informací o kultuře hostitelské země a jejich vlastní kultuře.

Je velmi důležité představit koncepci kulturního šoku, jelikož, jsou-li problémy, s nimiž se studenti setkávají v zámoří, způsobeny přizpůsobováním se nové kultuře, může příprava před odjezdem studentům zprostředkovat dovednosti důležité k jejich zvládnání a jejich kulturní šok a přizpůsobování se bude méně obtížné.

Kvalitativní sledování a hodnocení by se nemělo zaměřit pouze na mapování problémů, ale mělo by rovněž podporovat změnu vnímání, postojů a chování.

Podle průzkumu Bettiny Hanselové (2005) je pro zvládnání uvedených problémů klíčová znalost cizího jazyka a jazykové dovednosti. Také bylo zjištěno, že úroveň jazykových znalostí a míra strachu a problémů je u mladých lidí negativně propojena.

#### Podpora po skončení pobytu

V této fázi není důležité pouze vyložit a vysvětlit spouštěcí mechanismy. Pozornost je třeba věnovat tomu, aby se mladí lidé vypořádali s pocitem zvratu (kdy je jiná kultura ve vztahu ke kultuře vlastní vychvalována do nebes), rozdvojení (polarizace kulturních rozdílů) a na druhé straně s liminalitou, pocitem prázdnoty v přechodu z jednoho období do druhého. Mladí lidé, kteří se po pobytu v zahraničí vrátí domů, se nemusí cítit „doma“ ve své vlastní kultuře ani v kultuře zahraniční: zde je nutné přejít k určité podobě „světového občanství“.

Při návratu domů se často rovněž opakuje Lysgaardova U-křivka (1955) (viz výše). Někteří mladí lidé zažívají po návratu (reverzní) kulturní šok a musí se své vlastní kultuře a společnosti znovu přizpůsobit.

Mladí lidé by měli také mít šanci povyprávět své zážitky, sdílet své zkušenosti s ostatními a přemýšlet o tom, co se naučili. Jak zajistit, aby pobyt v zahraničí měl v životě mladých lidí správné místo? K tomu, aby si mladí lidé uvědomili, jakého pokroku dosáhli v interkulturní citlivosti, jazykových znalostech, stylech učení atd. lze využít možnosti a výzvy celoživotního učení, výsledky nástrojů sebehodnocení a Bennettův Vývojový model interkulturní citlivosti (1993). Tuto fázi lze rovněž zařadit jako novou fázi Bennettova modelu.

Toto hodnocení lze zopakovat několik měsíců poté, kdy mají mladí lidé od svých zážitků ze zahraničí určitý odstup, a jejich úsudky jsou tudíž objektivnější. Navíc dostanou příležitost znovu vyprávět své zážitky v době, kdy k tomu již nemají mnoho příležitostí, zaujatých posluchačů atd.

Je třeba vyvinout úsilí za to, aby se do podpory mladých lidí po skončení jejich pobytu zapojila partnerská zahraniční instituce (škola, vysoká škola, společnost, nevládní organizace atd.), jelikož jim to může být cennou zpětnou vazbou o tom, jakým způsobem ve své organizaci jednájí s mladými lidmi. To však není vždy snadné zajistit kvůli nákladům a lidským zdrojům, ačkoli v tomto ohledu mohou pomoci moderní informační a komunikační technologie, jako jsou videokonference atd.

Mladí lidé a jejich bohaté zkušenosti mohou sehrát důležitou roli v přípravě dalších lidí, kteří chtějí vycestovat do zahraničí (vzájemné učení). Noví účastníci tak mohou na pobyt v zahraničí získat realističtější pohled. Celý tento proces není lineární, jedná se o souvislé opakující se úsilí všech subjektů, které se na mobilitě podílí.

V neposlední řadě mohou všechny tyto informace a zkušenosti pomáhat k soustavnému zlepšování postupů poradenství v oblasti mobility.

### **Příloha č. 1: „Barevné Vlámsko“**

V roce 2003 zavedla vlámská vláda akční plán s názvem „Barevné Vlámsko“. Jedním z jeho bodů bylo zajistit, aby všichni mladí lidé měli možnost zapojit se do mobility v zahraničí. Výsledkem bylo vytvoření „platformy pro spolupráci“ následujících partnerů (jejich sítí, atd.):

- Eurodesk (iniciativa pro mládež)
- agentura EPOS (Leonardo, Grundvig, ERASMUS, Socrates a EUROPASS)
- EURES
- Wegwijzer
- sociální partneři
- VLHORA – ADINSA, VLIR-UOS
- EUROGUIDANCE

#### **Cíle:**

- zjistit, jaké informace mladí lidé potřebují;
- lépe koordinovat a zkvalitňovat informace o mezinárodní mobilitě;
- spolupracovat na určitých konkrétních iniciativách;

#### **Výsledky:**

- veletrh „GO-STRANGE“ v oblasti mezinárodní mobility;
- internetové stránky/databáze „KAMIEL“, která popisuje správné postupy v oblasti sociálního zabezpečení, příspěvků na děti, dávek v nezaměstnanosti, víz atd.;
- studie s názvem „Potřeba podpory mladých lidí před realizací individuálních projektů v oblasti mobility v rozvojových zemích, v jeho průběhu a po něm;
- mnoho (neformální) spolupráce mezi partnery atd.

### **Příloha č. 2: Inventář interkulturního vývoje (IDI)**

Pomocí Inventáře interkulturního vývoje lze určit, jak člověk nebo skupina lidí smýšlí o kulturních odlišnostech a jak je vnímají.

Tento inventář vytvořili Dr. Milton Bennett a Dr. Mitchell Hammer. Na základě Benettova Vývojového modelu interkulturní citlivosti je tento inventář vědecky platným a spolehlivým psychometrickým nástrojem. Uvádíme některé charakteristické znaky tohoto inventáře:

- od roku 1998 je používán na celém světě;
- obsahuje padesát otázek nebo tvrzení, u nichž dotázaná osoba odpovídá, do jaké míry souhlasí či nesouhlasí;
- je dostupný v mnoha různých jazycích;
- je k dispozici v tištěné podobě a on-line.

Jeho pomocí lze určit, jak člověk vnímá kulturní rozdíly, jak o nich smýšlí, a tudíž, jak na ně reaguje. Určuje tedy, jak si člověk, nasměrovaný a omezený svými kulturními vzorci, vykládá a uspořádává události. Říká se tomu „světonázor“ v oblasti kulturních rozdílů. Stejně jedinečné je i to, čeho pomocí tohoto inventáře dosáhnout nelze. Na rozdíl od řady jiných nástrojů danou osobu nesrovnává s typickým chováním a neanalyzuje reakce. Funguje totiž na úrovni „světonázoru“ v oblasti toho, jak člověk vnímá kulturní rozdíly a jak o nich smýšlí. Právě tato hlubší úroveň kognitivních zkušeností nasměrovává a usměrňuje chování. Inventář interkulturního vývoje tedy pomáhá nalézt odpověď na častou kladenou otázku „a co dál?“, která vyvstává při použití jiných nástrojů: „Nyní tedy vím více o svém chování a o tom, jak se srovnávám s ostatními; a co mám dělat dál?“ Odpověď zní, že je nutné pochopit a rozvíjet své interkulturní dovednosti, které přinesou kognitivní změny a změny chování. Inventář a teorie založená na Vývojovém modelu interkulturní citlivosti, z níž inventář vychází, svojí povahou vypovídají o kultuře jako o celku. Vývojový model interkulturní citlivosti se zabývá mezikulturními rozdíly bez ohledu na to, o jaké rozdíly se jedná. Spadají do něj veškeré kulturní rozdíly, které plynou z národních, regionálních, společenských a rodinných charakteristických rysů, z rysů dané organizace a jednotlivce. Inventář interkulturního vývoje byl navržen a ověřen obdobně, tedy mezikulturním způsobem a tak, aby si zachoval platnost pro kulturu jako celek. Z výzkumu vyplývá, že rozvoj interkulturních dovedností s důrazem na jeden aspekt kulturní odlišnosti (např. národnostní původ) se přenesou do zkušeností se všemi ostatními druhy kulturních rozdílů. In-

ventář interkulturního vývoje je svou podstatou spjat s rozvojem. Vývojový model interkulturní citlivosti popisuje šest fází, v nichž dochází k postupnému rozšiřování interkulturních dovedností. Inventáře interkulturního vývoje měří aktuální pozici jedince v rámci Vývojového modelu interkulturní citlivosti, i její subjektivní vnímání jedincem samým. Zpráva o výsledcích inventáře je rozčleněna tak, aby podporovala myšlení směřující k rozvoji. Typický rozhovor se zpětnou vazbou se dotýká následujících otázek:

- Jak aktuální míra interkulturní citlivosti a interkulturních dovedností ovlivňuje interakce člověka s ostatními lidmi (např. mezikulturní komunikace), jak se v nich projevuje?
- Jaké kroky by mohly přispět k dalšímu rozvoji interkulturních dovedností?

Důležité je, že inventář lze použít na jednotlivce, skupiny a celé organizace.

Vytvoření nástroje o padesáti položkách předcházel důkladný vědecký výzkum. Odborníci v oblasti interkulturních vztahů kladli otázky zástupcům všech světových kultur.

Z doslovných přepisů rozhovorů bylo vyčleněno 239 tvrzení, která vykazovala známky určité fáze Vývojového modelu interkulturní citlivosti. Na základě pilotního testování a posudků odborníků v mezikulturní oblasti byl tento počet snížen na 145 tvrzení či položek.

Faktorová analýza a analýza spolehlivosti byly kombinovány s korelací s dalšími mezikulturními nástroji a testy validity dle pohlaví, věku a vzdělání. Tím vznikl nynější nástroj o padesáti položkách a revidovaná škála s velmi vysokou úrovní statistické spolehlivosti.

Veškeré podrobnosti o vytváření tohoto nástroje jsou k dispozici ve sborníku *International Journal of Intercultural Relations*, zvláštní vydání o interkulturním rozvoji, svazek 27, číslo 4, červenec 2003. Celé číslo se věnuje Vývojovému modelu interkulturní citlivosti a Inventáři interkulturního vývoje.

### Odkazy:

- Adler, P. (1977): *Beyond Cultural Identity: Reflections upon Cultural and Multicultural Man*. Culture Learning: Concepts, Applications and Research. Honolulu: University Press of Hawaii.
- AFS Center for the Study of Intercultural learning (1993): *An Overview of AFS Research: 1980–1993*. New York: AFS Center for the Study of Intercultural Learning).
- Bennet, J. M. (2002): *NAFSA Trainer Corps Presentation Handout*. San Antonio, Texas.
- Bennett, M. J. (1993): *Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity*. Dostupné z R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (s. 21–71). Yarmouth: ME: Intercultural Press.
- Bracke, C. (2008): *Onderzoek naar de omkadering voor Vlaamse jongeren die naar het zuiden trekken*. Zadána platforma „Kleurrijk Vlaanderen“, Brusel.
- Hammer, M. (2005): *Assessment of the Impact of the AFS Study Abroad Experience*. New York: AFS Intercultural Programs.
- Hansel, B. (2005): *The Educational Results Study*. New York: AFS Intercultural Programs.
- International Youth Exchange and Visitor's Service of the Federal Republic of Germany (2005).
- Long-term Effects of the Participation in International Youth Exchange Programmes on the Participants' Personality Development. Internationaler Jugendaustauschund Besucherdienst.
- JINT (2006): *Onderzoek Noden en Behoeften Mondiale Jongerenprojecten*. Brusel: JINT.
- Lysgaard, S. (1955): *Adjustment in a Foreign Society: Norwegian Fulbright Grantees Visiting the United States*. *International Social Science Bulletin* 7.
- Oberg, K. (1958): *New Cultural Environment Culture Shock and the Problem of Adjustments*. Washington, D.C.: Department of State, Foreign Service Institute.
- Paige, M., Cohen, A., Kappler, B., Chi, J., Lassegard, J. (2002): *Maximizing Study Abroad. A Student's Guide to Strategies for Language and Culture Learning and Use*. Minnesota: University of Minnesota.
- Rohlich, B. (1993): 'Expecting the Worst (or the Best!). What Exchange Programs should know about Student Expectations', *Occasional Papers in Intercultural Learning*, Number 16.
- Shaheen, S. (2004): *The effect of pre-departure preparation on student intercultural development during study abroad programmes*. Diplomová práce, Ohio State University.

# Zavedení modelu pro poradenství v oblasti mobility

## POSTUPY POUŽÍVANÉ V PORADENSTVÍ V OBLASTI MOBILITY

Poskytování poradenství v oblasti mezinárodní mobility v celoživotním kontextu prochází různými fázemi; přistupuje k mladým i k dospělým klientům podobným způsobem.

Postupy používané v poradenství v oblasti mobility lze jednoduše popsat takto:



Hlavní fáze poradenství v oblasti mobility, které popsal Mihai Jigau (Euroguidance Rumunsko) a Josef Vanraepenbush (Euroguidance Belgie, Vlámko):

### Utváření modelu poradenství před pobytem v zahraničí, v jeho průběhu a po něm

Hlavní fáze/kroky	Poradce v oblasti mobility	Klient
<b>Budování vztahů:</b> mezi poradcem a žadatelem	<ul style="list-style-type: none"> <li>Počáteční (sebe)hodnocení: Jaké mám znalosti v interkulturní oblasti a jak k této problematice přistupuji? Jak / na základě jakých stereotypů reaguji na neznámé? Procházím (případnou) odbornou přípravou / navazujícími vzdělávacími programy?</li> <li>Informace o vlastních etických kritériích a standardech kvality z pohledu nabízených služeb.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Počáteční (sebe)hodnocení: Jaké mám znalosti v interkulturní oblasti a jak k této problematice přistupuji? Jak / na základě jakých stereotypů reaguji na neznámé? Procházím (případnou) odbornou přípravou / navazujícími vzdělávacími programy?</li> <li>Odhodlání, otevřenost a aktivní zapojení.</li> </ul>
<b>Analýza projektu:</b> hodnocení, označení problému, práce s vlastními stereotypy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osobní informace (počáteční a průběžná odborná příprava, dostupnost vědecké literatury, internet atd.).</li> <li>Přímá zkušenost s mobilitou (získání nadhledu nad etnocentrismem).</li> <li>Simulace situací, s nimiž se mohou setkat při interkulturním poradenství (ve skupinách s odborníky / poradci).</li> <li>Zapojení se do sítí.</li> <li>Asistovaná odborná příprava a praxe v oblasti interkulturního poradenství.</li> <li>Podpora / šíření pozitivních zkušeností kolegů v oboru.</li> <li>Hodnocení / analýza neúspěchů (příčiny).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktická část mobility v každodenním životě (doprava, ubytování atd.).</li> <li>Důsledky prvních kontaktů: jazyk, neverbální komunikace, zapojení do různých skupin.</li> <li>Získání nadhledu nad dřívějšími osobními zkušenostmi.</li> <li>Zástupné představy, stereotypní úsudky a individuální reakce na interkulturní situace (obrana, izolace, přijetí, přizpůsobení, integrace, přechod od etnocentrismu k etnorelativismu).</li> </ul>
<b>Podpora v rámci projektu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Důležité informace pro zmenšení obav a stresu, které může mobilita způsobit: lidé, na něž je možné se obrátit v nouzových situacích, adresy, doprava, ubytování, stravování a další rady pro každodenní život.</li> <li>Informace o kontaktních místech, které mají roli zprostředkovatelů: umění, hudba, tanec, kultura, příroda, sport atd., a jejich propagace.</li> <li>Práce na osobních stereotypech o mobilitě: analýza a „racionalizace“ vlastních subjektivních pohledů na mezikulturní zkušenosti.</li> <li>Vytvoření vlastní strategie pro interkulturní přístup.</li> <li>Začlenění interkulturních zkušeností do vlastního života.</li> </ul>	

Hlavní fáze/kroky	Poradce v oblasti mobility	Klient
<b>Dokončení projektu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Chronologický přehled jednotlivých kroků ve vzdělávání a pracovní mobilitě.</li> <li>● Zavedení systému komunikace, který umožní sledování a řešení mimořádných situací.</li> <li>● Výzkumná práce; šíření osvědčených postupů; studie / články v odborných časopisech.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nalezení svého postavení v interkulturních situacích (zaujetí svého „nového“ postoje ve vztahu k „těm druhým“).</li> <li>● Označení zástupných představ a stereotypů o „těch druhých“.</li> </ul>
<b>Odborné vedení v průběhu mobility</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nabídka případné podpory / sledování v průběhu období přizpůsobení / krize / přechodu v interkulturním kontextu.</li> <li>● Zařazení údajů o žadatelích, kterým bylo poskytnuto poradenství, do databáze.</li> <li>● Hodnocení vlastních schopností a dovedností nezbytných pro poradenskou činnost v oblasti mobility.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kontakt s poradcem / odborné vedení s žádostí o pomoc nebo radu.</li> </ul>
<b>Hodnocení a posouzení vkladů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kritická analýza průběhu mobility a komunikace.</li> <li>● Šíření zkušeností.</li> <li>● Propagace nabytých znalostí s cílem předávat informace o mobilitě dalším.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analýza mobility.</li> <li>● Propagace znalostí nabytých na cestě osobního rozvoje, ve studijní či pracovní oblasti.</li> <li>● Šíření zkušeností.</li> </ul>

## PŘÍKLADY OSVĚDČENÝCH POSTUPŮ V PORADENSTVÍ V OBLASTI MOBILITY

### Konkrétní příklady kroků popsaných v této tabulce

Níže uvedené příklady ilustrují postupy, které používají poradci v oblasti mobility

#### A. Popis fáze „Odborné vedení v průběhu mobility“

##### Projekt BEE (Brusel v Evropě) – v rámci programu Leonardo da Vinci

Cílem tohoto projektu je umožnit obyvatelům Bruselu ve věku do 30 let, kteří hledají zaměstnání, absolvovat pracovní stáž v podniku se sídlem v některé zemi Evropské unie a v jejím průběhu pobírat stipendium na mobilitu.

##### Dvě fáze a nástroj sledování

- v první fázi: vytvoření podpůrné sítě mezi supervizory v hostitelské zemi a v zemi původu klienta. (Pravidelná e-mailová komunikace o průběhu pracovní stáže, o nastalých problémech, způsobech adaptace atd.)

- druhá fáze spočívá v supervizi na dálku: stážista je v průběhu stáže sledován:
  - telefonicky v nouzových situacích
  - e-mailem: potvrzení o zahájení pracovní stáže, žádost o informace, každý měsíc informace o dalším průběhu pracovní stáže a v průběhu měsíce před návratem zaslání přístupových kódů k informačnímu systému agentury Leonardo, aby bylo možné dokončit zprávu o pracovní stáži, získat dokumenty Europass atd.
  - na místě v Bruselu, v centru Carrefour formation: sledování povinností žadatele co se týče činností v rámci pracovní stáže, například: zaslání karet sledujících pobyt na pracovišti a dokladů o účasti stážistů na pracovní stáži do poštovních schránek platebních orgánů.
- V průběhu stáže se jedná o nástroj podpory v podobě:
  - elektronického kontrolního seznamu, v němž jsou zaneseny všechny činnosti (administrativní, logistické a vzdělávací), které probíhají nebo mají být v průběhu pracovní stáže provedeny.

#### Ukázka kontrolního seznamu v rámci stáže BEE

Jméno a příjmení stážisty	Pracovní umístění v hostitelské zemi: XXX
DATUM	ČINNOST
12. 7. 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Podpis formulářů F70 bis a F70 bis/AV/L, předání smluv Leonardo slečna S. M., které je nutné předat osobně hostitelské organizaci. Pro vyplacení stipendia budou zaslány kopie elektronicky a originály budou zaslány poštou.</li> </ul>
13. 7. 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Zaslání e-mailu s žádostí o elektronické odeslání smlouvy a o odpověď na dotaz ohledně pojištění slečna S. M. na pracovišti.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kritická analýza průběhu mobility a komunikace.</li> <li>● Šíření zkušeností.</li> <li>● Propagace nabytých znalostí s cílem předávat informace o mobilitě dalším.</li> </ul>
20. 7. 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Příjem podepsané smlouvy (společnost Infinia). Odeslání všech dokumentů interní poštou do centrálního systému správy, aby mohlo být uvolněno 80 % stipendia.</li> </ul>
24. 7. 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Příjem e-mailu s informacemi, že záležitosti spojené s pracovní stáží v pořádku probíhají. Zaslání e-mailu s odpověďmi na otázky (smlouvy Leonardo, platba stipendia, pojištění atd.)</li> </ul>



<b>28. 7. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Příjem podepsaných smluv Leonardo hostitelskou organizací. Předání jednoho vyhotovení paní V.S.</li> </ul>
<b>4. 8. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Zaslání kopie smlouvy o stáži agentuře Leonardo interní poštou centrálního systému správy.</li> </ul>
<b>1. 9. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soumailla odeslala e-mail společnosti CAPAC (kvůli dávkám v nezaměstnanosti).</li> </ul>
<b>5. 9. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Odeslání přístupového kódu a uživatelského jména pro vytvoření zprávy na stránce Rap4Leo.</li> </ul>
<b>7. 9. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Telefonní hovor s panem B. ze společnosti CAPAC, který mě informoval, že slečna S. M. musí zaslat potvrzení z července 2006 o tom, že v době 1. – 11. 7. 2006 byla na dovolené. E-mail na slečnu S. M.</li> </ul>
<b>29. 9. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soumailla odevzdala platebnímu orgánu formulář C98 a kartu sledující pobyt na pracovišti.</li> </ul>
<b>6. 10. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Zaslání e-mailu společnosti CAPAC prostřednictvím centrálního systému správy s připomenutím, že potvrzení z července 2006 již bylo odesláno.</li> </ul>
<b>19. 10. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Telefonický hovor se společností CAPAC. Dávky v nezaměstnanosti za měsíce červenec, srpen a září 2006 byly uhrazeny.</li> </ul>
<b>31. 10. 2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rozhovor o ukončení projektu.</li> </ul>

- Možnost komunikace s partnery v domovské zemi, a to pomocí „chatu“, například v rámci elektronických platform, jako je e-Campus.

## B. Popis fáze „Hodnocení a posouzení vkladů“

**Škola Haute Ecole Namuroise Catholique** (HENaC, Belgie) a stážisté programu Erasmus.

Tato vysoká škola, která vysílá své studenty zdravotních, pedagogických a sociálních oborů na pracovní stáže Erasmus v zahraničí, má činnosti po jejich návratu zorganizovány takto:

### Individuální zpětná vazba a hodnotící rozhovor o stáži

Každý student předloží písemné hodnocení své stáže (na základě stanoveného dotazníku) a připraví prezentaci o svém pobytu a projektu.

### Interkulturní seminář po návratu z pobytu v zahraničí

Co nejdříve po návratu všech stážistů z pracovních stáží je uspořádán skupinový seminář o délce tří hodin. V první řadě vychází z diskuze mezi studenty a ze sdílení. Zahrnuje také různé techniky práce se skupinou:

### Příklady nabízených nástrojů/technik:

- relaxační část, kdy účastníci při čtení určitého vybraného textu se zavřenými očima vizualizují vzpomínky na stáž;
- studenti vytvoří chronologickou tabulku, do níž vyznačí všechny památné události v průběhu pobytu, a následuje diskuze ve skupině na základě stanovených otázek;
- studenti jsou požádáni o vyprávění vtipných historek (nejhorší a nejlepší vzpomínka na pobyt);
- studenti jsou požádáni, aby vybrali dva obrázky, které je nejlépe vystihují před odjezdem, a dva obrázky, které je nejlépe vystihují po návratu.

### Uspořádání společné večeře s prezentacemi

Prezentace pobytů přeđe všemi studenty, včetně kandidátů programu Erasmus, kteří by měli odjet následující rok, vedením školy a učiteli;

Tyto prezentace jsou pak vyvěšeny na internetové stránky školy, aby byli přístupné dalším lidem.

# Kvalitativní přístup k poradenství v oblasti mobility

Zkušenosti získané v rámci mobility jsou pro jednotlivce vždy procesem, nikoli hotovým produktem. Jakým způsobem je tedy posoudit? Další komplikace navíc spočívají v tom, že pro jednotlivce je hlavním přínosem získání průřezových dovedností: jakým způsobem je možné hodnotit sebevědomí, přizpůsobivost, zvládání stresu, otevřenost atd.? Je nutné, aby odborníci v poradenství v oblasti mobility rozuměli mechanismům, jejichž cílem je umožnit hodnocení a na kvalitu zaměřený přístup.

Posouzení poskytování poradenství v oblasti mobility v současné době probíhá především skrze hodnocení kvantitativní: počet uskutečněných rozhovorů, počet informačních setkání atd. Dále je nutné mít na paměti, že uživatelé internetu pravidelně hledají informace na internetových stránkách věnovaných mobilitě. To nevypovídá o kvalitě poskytnutého poradenství a ani o jeho dopadu na konečné rozhodnutí či o mobilitě samotné: zjistíme, kolik lidí hledá informace na internetových stránkách, kolik z nich však projde celým procesem až do jeho ukončení? Jak zohlednit kvalitativní aspekty v poradenství v oblasti mobility? Dále je nutné mít na paměti, že poradenství v oblasti mobility lze realizovat později, především v případě mobility individuální. Za druhé je důležité zjistit, zda a jakým způsobem je mobilita podporována jako součást odborné přípravy a programů profesního začlenění. Toho lze dosáhnout pozorováním osobního rozvoje: samostatnost, přizpůsobivost, jazykové dovednosti atd. Další možnosti jsou studie týkající se profesního uplatnění a hlavního přínosu studijních programů atd.

Profesionální posouzení projektu v oblasti mobility zahrnuje:

- Posouzení motivace a odhodlání klienta a jeho vhodnosti pro daný projekt.
- Posouzení, zda jsou mladí lidé podporováni svými rodiči.
- Posouzení schopnosti improvizovat, samostatnosti, zralosti, schopnosti překonávat stereotypy, dovedností, včetně dovedností jazykových, zvědavosti atd.
- Posouzení proveditelnosti projektu: náklady, praktické a administrativní nároky, časové rámce, atd.
- Posouzení rizik spojených s každým případem mobility.
- Posouzení hlavního přínosu každého programu.

Považovali jsme za důležité posoudit kvalitu poskytování poradenství v oblasti mobility, a k tomu účelu jsme využili proces zaměřený na kvalitu. Proč jsme zvolili proces zaměřený na kvalitu?

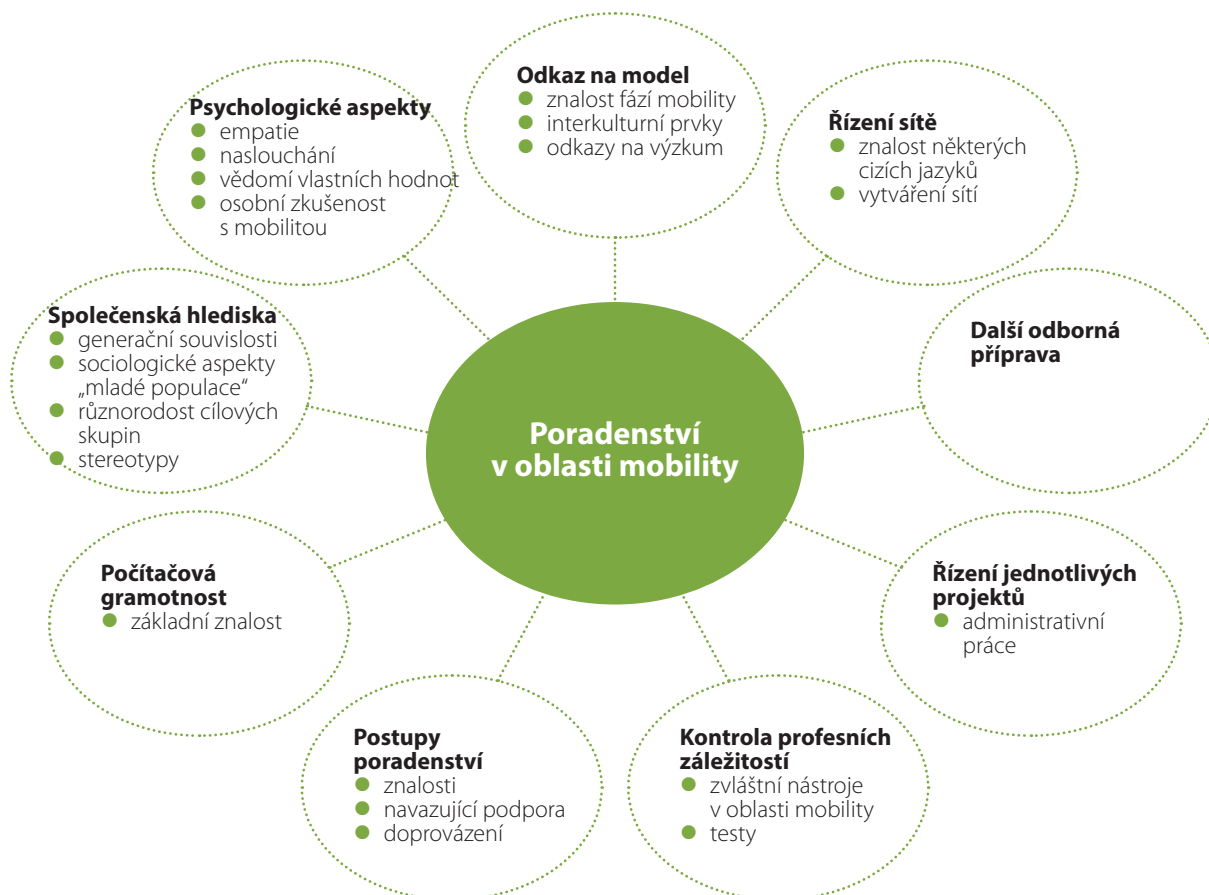
- Snaha vytvořit definici poradenství v oblasti mobility.
- Zajištění lepšího zviditelnění tohoto poradenství.
- Podpora kvalitativního aspektu poradenství v oblasti mobility v rámci sítě center Euroguidance.
- Náš přístup spadá do širšího rámce výzkumu kvality v zájmu profesionalizace kariérových poradců, kteří působí na mezinárodní úrovni.
- Zlepšení vnitřní soudržnosti a postupů sítě Euroguidance.

Tento přístup zaměřený na kvalitu byl navržen na základě práce Marca Chassota (místopředseda švýcarské konference manažerů v oblasti odborného, vysokoškolského a profesního poradenství). Koncepce tohoto přístupu neodkazuje na stávající modely (ISO, EFQM, Matrix standard atd.).

Oblast „poradenství v oblasti mobility“ je třeba chápat v širším slova smyslu, nejen jako popis organizačních a institucionálních aspektů, které jsou k poskytnutí služby „poradenství v oblasti mobility“ pro odborníky nezbytné.

Hodnocení je provedeno za pomoci postupů, které nejsou příliš časově náročné, umožňují však poskytnout službu posoudit. Nezbytnou součástí práce odborníků je odstoupit od určitého postupu, přezkoumat jej a pravidelně jej diskutovat s ostatními.

Na základě brainstormingu zaměřeného na určení dovedností a znalostí využívaných v poradenství v oblasti mobility jsme vytvořili následující schéma:



### Definice norem

Z tohoto schématu jsme vyvodili, které normy považujeme ve vztahu k poradenství v oblasti mobility za nejvýznamnější.

Dále jsme určili ukazatele kvality.

Tyto aspekty jsou zaznamenány v tabulce, která bude použita k posouzení přístupu zaměřeného na kvalitu.

Byly vybrány čtyři normy a pro každou z nich byly určeny ukazatele kvality.

- teoretická východiska
- psychologické aspekty
- společenská hlediska
- informace

## A. TEORETICKÁ VÝCHODISKA

### Obecná definice

Vychází-li odborníci z určitého teoretického modelu, umožňuje jim to zaručit kvalitu poradenství v oblasti mobility.

## B. PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY

### Obecná definice

Poradenství v oblasti mobility zohledňuje psychologické faktory dané osoby, jednotlivce nebo vztahů ve skupině, ovládání psychometrických nástrojů a technik vedení rozhovoru a znalost procesů volby.

#### B1. Ovládání technik vedení rozhovoru

Poradenství v oblasti mobility probíhá v rámci osobních rozhovorů, v jejichž průběhu poradce provádí hloubkovou analýzu zadání žadatele o radu a navozuje pozornou a empatickou atmosféru. Opětovná formulace zakázky zajišťuje jasnou představu o potřebách klienta.

#### B2. Ovládání motivačních technik

Poradenství v oblasti mobility probíhá v rámci skupinových aktivit, v jejichž průběhu poradce pracuje na mentální reprezentaci ve vztahu k mezikulturním výměnám. Znalost skupinové dynamiky zajistí svobodné vyjadřování názorů a usnadní sdílení.

#### B3. Ovládání psychometrických nástrojů

Poradenství v oblasti mobility využívá psychometrické nástroje, které umožňují vyzdvihnout zájmy, schopnosti, flexibilitu a schopnost lidí se přizpůsobit. Umožňují motivovat jednotlivce k odhodlání posoudit své zkušenosti s mobilitou.

#### B4. Znalost procesů volby

Poradenství v oblasti mobility vychází ze znalosti procesů volby. Poradce si je vědom toho, jaké kroky jsou s rozhodováním spojeny a jakými fázemi lidé prochází v průběhu získávání zkušeností s mobilitou.

Odborník v poradenství v oblasti mobility má dobré znalosti psychometrických a mezilidských aspektů, které se využívají v individuálním poradenství.

## C. SPOLEČENSKÁ HLEDISKA

### Obecná definice

Poradenství v oblasti mobility zohledňuje společenská hlediska spojená se sociální reprezentací osob, s jejich generačními souvislostmi a jejich místem v sociální sféře.

#### C1. Schopnost rozlišovat

Poradenství v oblasti mobility lze přizpůsobit tak, aby odráželo různorodost cílových skupin a současně se vyvarovalo stereotypů. Poradce dává jasně najevo své společenské postavení a prosazuje neutrální přístup, který respektuje odlišnosti.

#### C2. Znalost generačních souvislostí

Poradenství v oblasti mobility lze přizpůsobit tak, aby odpovídalo generačním souvislostem těch, kteří mají zájem o výměnný pobyt. Poradce zná mikrokulturu mladých lidí a je si vědom aktuálních trendů v oblasti mobility.

#### C3. Schopnost osobního přístupu

Poradenství v oblasti mobility zohledňuje individuální situaci jednotlivce v jeho sociálních a kulturních souvislostech. Poradce si je vědom sociální reprezentace v různých prostředích a podporuje zaujetí vlastního postoje.

## D. INFORMACE

### Obecná definice

Poradenství v oblasti mobility vychází ze spolehlivých a aktuálních informací, které se šíří pomocí vhodných technologických prostředků a k účelům vzdělávání, díky čemuž jsou informace uživatelům dostupné.

#### D1. Kontrola informací

Poradenství v oblasti mobility vychází z důkladné znalosti informací, které tvoří základ odborných dovedností poradce.

#### D2. Správa informací

Informace jsou pravidelně aktualizovány a jsou zcela spolehlivé. Jsou spravovány tak, aby mohly být šířeny pomocí nejmodernějších technologických prostředků. Poradce je dobře obeznámen s novými informačními a komunikačními technologiemi.

### D3. Předávání informací

Informace jsou šířeny pomocí vhodného speciálního vybavení. Předávání informací probíhá díky vzdělávacím aspektům, které uživatelům zajišťují přístup k informacím.

#### Ukazatele pro ověření norem

U každé normy je uveden určitý počet ukazatelů, které byly navrženy pro sebehodnocení. Tyto ukazatele jsou uvedeny v tabulce, která poradci v oblasti mobility umožní analyzovat postupy, zvolit svůj přístup k danému problému a poukázat na nutnost svého dalšího vzdělávání.

#### A. Teoretická východiska

Odborník bude schopen se odkázat na teoretický model a propojit teorii se svou odbornou praxí. Měl by být schopen sebehodnocení a sebeanalýzy. Schopnost odkázat na teoretický model lze posoudit pomocí následující tabulky.

	Dokončeno	Částečně dokončeno	Na dokončení se pracuje	Bude provedeno	Nelze provést
<b>1</b> Znalosti, které poradce získal, jsou formálně doloženy osvědčeními					
<b>2</b> Propojení teorie a praxe poradenství v oblasti mobility: schopnost uplatnit získané znalosti v praxi a toto propojení vysvětlit					
<b>3</b> Schopnost sebereflexe: reflexivní analýza jednotlivých fází „procesu“, která umožní v něm pokračovat nebo jej v případě potřeby upravit					
<b>4</b> Znalost teorií, které mají vliv na rozhodování lidí					

**B. Psychologické aspekty**

Odborník v poradenství v oblasti mobility dobře ovládá techniky vedení rozhovoru (schopnost naslouchat, analýza zakázky, opětovná formulace, empatie a nestrannost). Disponuje dobrými znalostmi motivačních technik, práce na sebepojetí a skupinových jevů. Zná psychometrické nástroje a umí je použít, ví, jak upozornit na zájmy a posoudit motivaci, a je schopen jasně zaujmout postoj a určit své postavení a hodnoty.

	Dokončeno	Částečně dokončeno	Na dokončení se pracuje	Bude provedeno	Nelze provést
<b>1</b> Dobré znalosti technik vedení rozhovoru, získané v rámci odborné přípravy, jsou pravidelně hodnoceny pomocí specifických systémů pro každou danou strukturu					
<b>2</b> Dobré znalosti motivačních technik jsou pravidelně hodnoceny pomocí specifických systémů v rámci každé dané struktury					
<b>3</b> Znalost psychometrických nástrojů, kterou lze doložit dodržováním zvláštních norem					
<b>4</b> Znalost mechanismů, které mají vliv na rozhodování lidí					
<b>5</b> Schopnost popsat své postavení a jasně vyjádřit své hodnoty					
<b>6</b> Schopnost vysvětlit rozdíly v chování, které umožňují naplnění potřeb klienta					

### C. Společenská hlediska

Poradce v oblasti mobility je schopen odlišit klienty v zastoupení skupin a chápat jednotlivce v rámci vztahů ke skupině, do níž patří. Je si vědom kulturních a společenských souvislostí a zná generační souvislosti. Poradce v oblasti mobility je obeznámen s mikrokulturou svých klientů: (mladí lidé, pracovníci, senioři atd.). Při odborné činnosti usiluje o to, aby jednal bez stereotypů.

	Dokončeno	Částečně dokončeno	Na dokončení se pracuje	Bude provedeno	Nelze provést
<b>1</b> Znalost společenských komunit ve vztahu k sociologickým modelům					
<b>2</b> Schopnost zařadit danou osobu do její kultury a současně mít na paměti jednotlivé fáze rozvoje					
<b>3</b> Schopnost zohledňovat sociální a kulturní stereotypy					
<b>4</b> Schopnost rozvíjet vhodné vzorce chování v profesních situacích a za všech podmínek					

**D. Informace**

Poradce v oblasti mobility dobře ovládá informační a komunikační technologie, je obeznámen s odborným vybavením a je schopen aktualizovat své znalosti a informace v rámci průběžné odborné přípravy a osobních zkušeností s mobilitou.

Musí být schopen spravovat informace a poskytovat spolehlivé aktuální informace. Jedná se o průběžné střádání zkušeností, z nichž se postupně stává odborná způsobilost. Musí být schopen přizpůsobit předávání informací profilu klienta a být obeznámen s tím, jakým způsobem klient získává informace.

	Dokončeno	Částečně dokončeno	Na dokončení se pracuje	Bude provedeno	Nelze provést
<b>1</b> Schopnost využívat informační a komunikační technologie, a nástroje v oblasti poradenství					
<b>2</b> Schopnost využít informační a komunikační technologie k návržení, vytvoření, aktualizaci a šíření informací					
<b>3</b> Schopnost shrnout a přizpůsobit informační nástroje tak, aby vyhovovaly daným cílovým skupinám (jazyk, nástroj, úroveň, formát, styl atd.)					
<b>4</b> Schopnost formulovat informace tak, aby vyhovovaly daným klientům					
<b>5</b> Získávání osobních zkušeností s mobilitou, které rozšiřují odbornou způsobilost: studijní pobyty, pracovní stáže atd.					
<b>6</b> Dobré jazykové znalosti, které umožňují přístup k odborným informacím a práci v rámci v sítí					



# Poradce v oblasti mobility

Má-li být zajištěna vysoká úroveň kvality služeb poradenství v oblasti mobility, musí odborník po dokončení vysokoškolského vzdělání získat další kvalifikaci.

## A. Odborné dovednosti a znalosti, které jsou pro poradce v oblasti mobility nezbytné

- Specializují se na poradenství a osobní pohovory. Jsou schopni analyzovat zakázku a motivaci klienta, který žádá o radu. Jsou obeznámeni s postupy používanými v poradenství, rozhodovacími procesy a metodami práce se skupinou (například analýza SWOT).
- Mají znalosti o lidech a jejich kognitivním vývoji.
- Disponují jazykovými dovednostmi a hovoří alespoň anglicky.
- Znají psychometrické nástroje: dotazníky v oblasti zájmů, testy atd.
- Znají systém vzdělávání a odborné přípravy, uznávání kvalifikací, stipendia, evropské programy mobility, pracovní stáže v Evropě a veškeré nástroje v oblasti mobility.
- Mají osobní zkušenost s mobilitou.
- Prošli interkulturní přípravou.
- Jsou zapojeni do několika aktivních sítí.
- Jsou flexibilní a přizpůsobiví.
- Jsou schopni používat nástroje hodnocení.
- Svě znalosti často aktualizují.

Viz rovněž:

Mezinárodní dovednosti pro odborníky v oblasti vzdělávání a profesního poradenství na internetových stránkách asociace **IAEVG** (*International Association for Educational and Vocational Guidance*, Mezinárodní asociace pro vzdělávání a profesního poradenství).

Příručka **ERGO IN NET**, která spadá pod projekt Leonardo da Vinci: jejím hlavním cílem je vytvářet a šířit materiály o problematice mobility v Evropě a předávat je kariérovým poradcům, kteří v této oblasti pracují, a odborníkům, kteří by chtěli začít pracovat na evropských tématech.

## B. Odborníci, kteří poskytují poradenství v oblasti mobility

Objevují se v poradenských a informačních službách, které jsou poskytovány mladým a dospělým lidem v různých institucích podle národního uspořádání. Konkrétněji v následujících institucích:

- oddělení mezinárodních vztahů na univerzitách a na vysokých školách
- služby SCUIO (informační služby o vysokoškolské kariéře) / pracovní stáže na vysokých školách
- specializovaná střediska na vzdělávací a profesní poradenství: CIO (informační a poradenská střediska), BIZ (zveřejňování nabídek zaměstnání) (*Arbeitsagentur* atd.), PMS (střediska v Belgii)
- veřejné a soukromé služby zaměstnanosti pro dospělé: *Espace Emploi International* (Středisko pro mezinárodní zaměstnanost), ANPE (Francouzská národní služba zaměstnanosti), ADEM (služba zaměstnanosti), *Carrefour Formation*, *Arbeitsagentur*, APEC (Francouzská správní služba zaměstnanosti) atd.
- veřejné a soukromé služby zaměstnanosti pro dospělé: AFIJ (sdružení, které usnadňuje profesní začlenění čerstvých absolventů), MISSION LOCALE (osobní služba v oblasti sledování určená mladým lidem), PAIO (uvítání, informace a poradenská služba) atd.
- informační sítě určené pro mládež: síť Eurodesk
- sdružení, které nabízí pracovní stáže
- učitelé
- konzuláty

### C. Pracovní metody těchto odborníků

Ty lze popsat v následujícím seznamu:

- informační setkání zaměřená na jedno téma nebo na jednu zemi,
- semináře: postupy při zápisu, techniky hledání pracovních stáží a zaměstnání a psaní životopisu v cizím jazyce atd.,
- dostupnost dokumentačních nástrojů: internetové stránky, soubory, příručky atd.,
- sdílení zkušeností v rámci skupiny,
- individuální školení,
- rozhovory,
- příprava na interkulturní hledisko,
- dotazníky,
- jazykové zkoušky,
- podrobné plány,
- hodnocení zkušeností s mobilitou po návratu a nalezení způsobu, jak je prosadit v profesní dráze konkrétní osoby.

---

# Bibliografie

Nástroje využívané pro otázky mobility a hlavní internetové stránky nebo portály zaměřené na zaměstnání, stáže a vzdělávání v evropských zemích najdete zde: <http://euroguidancemobility.wikispaces.com/tools>.

## **Dokumenty z oblasti poradenství:**

### **Evropské středisko pro rozvoj odborného vzdělávání (CEDEFOP):**

[Career development at work: a review of career guidance to support people in employment](#)

[Establishing and developing national lifelong guidance policy forums](#)

[From policy to practice-a systematic change to lifelong guidance in Europe](#)

[Improving lifelong guidance policies and systems: using common European tools: principles, reference points, and key features of lifelong guidance systems](#)

[Guidance policies in the knowledge society, Trends, challenges and responses across Europe](#)

[Improving lifelong guidance policies and systems](#)

### **EURYDICE**

[Vocational Guidance Education in Full-Time Compulsory Education in Europe](#)

### **Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj OECD**

[Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap](#)

[Career guidance: a handbook for policy makers](#)

### **Síť EUROGUIDANCE**

*Euroguidance handbook* k dispozici online na adrese: [www.euroguidance.net](http://www.euroguidance.net)

### **The International handbook of Career Guidance**

James A. Athanasou, Raul Van Esbroek Springer Science + Business Media B.V, 2008, 744 stran, ISBN: 978-1-4020-6229-2

---

# Partneři, kteří se podíleli na dokončení tohoto projektu:

## **Belgie:**

### **Centra Euroguidance**

Dominique Lorent

Josef Vanraepenbusch

## **Francie:**

### **Centra Euroguidance Ministerstva školství**

#### **ve spolupráci s Francouzským národním úřadem pro informace o vzdělávání a zaměstnání (ONISEP)**

Graziana Boscato

Elisabeth Gros

Claudine Roux

## **Lucembursko:**

### **Centra Euroguidance**

Jos Noesen

Karin Mayer

Stephan Hawlizky

## **Rumunsko:**

### **Centrum Euroguidance**

Mihai JIGAU



## Poradenství pro mobilitu

Vydavatel: Dům zahraniční spolupráce pro Centrum Euroguidance  
Praha 2014

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah publikace odpovídá výlučně autorka/autor. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejím obsahem.

