

METODYKA PORADNICTWA NA ODLEGŁOŚĆ

1. Celem pracy na odległość jest:

- łatwiejszy dostęp do usługi doradztwa dla osób mieszkających poza miastem
- dotarcie w krótkim czasie do większej liczby osób
- oszczędność kosztów i czasu klienta
- wygoda klienta- może odbywać poradę z dowolnego dla siebie miejsca
- dopasowanie godziny spotkania korzystnej zarówno dla klienta jak i dla doradcy- większa elastyczność czasowa – zwłaszcza dla osób wychowujących małe dzieci
- ułatwienie w przeprowadzeniu rozmowy doradczej w przypadku klienta z niepełnosprawnościami np. ruchowymi.
- możliwość poradnictwa w formie pisemnej (chat) dla osób z niepełnosprawnych z problemami w komunikacji albo z cudzoziemcami- przy pomocy tłumaczenia tekstu przez aplikacje komputerowe
- rozwinięcie umiejętności komputerowych
- motywacja klienta do rozwoju i wdrażania rozwiązań technologicznych
- udzielenie szybkiej pomocy bez konieczności bezpośredniego kontaktu
- obopólne wystrzeżenie się zachorowania na choroby zakaźne dominujące w dzisiejszych czasach
- wykorzystanie drogi e-mailowej (poczta elektroniczna) w przypadku porady zawodowej także ma użyteczne zastosowanie, np. korygowanie dokumentów aplikacyjnych, czy udzielenia wskazówek odnośnie nowoczesnych metod i technik poszukiwania pracy... umożliwia to wymianę informacji w wybranym przez siebie, dogodnym, elastycznym czasie.
- w czasie porad online można uzyskać podobne cele jak w czasie rozmów w urzędzie. Takim celem może być omówienie z klientem jak będzie wyglądać rozmowa doradcza oraz nabycie wiedzy i umiejętności przez klienta.

2. Wymagania konieczne:

- Poniższe wymagania są stawiane przed doradcą i klientem:
- posiadanie sprzętu (komputer albo smartfon) i dostępu do Internetu, czasami może zaistnieć potrzeba posiadania drukarki, skanera lub telefonu z aparatem z wystarczającą rozdzielczością (w przypadku przesłania wzorów, czy materiałów do użytku osoby)
- posiadanie podstawowych umiejętności obsługi komputera
- korzystanie z komunikatorów i aplikacji
- umiejętność obsługi komputera/ smartfona przez klienta
- chęć i przekonanie do odbywania poradnictwa na odległość, czyli zastąpienia bezpośredniego kontaktu twarzą w twarz (niektóre osoby czują się bardziej komfortowo i bardziej rozumiane w trakcie spotkania „na żywo”)
- zapoznanie się z dokumentacją potencjalnego klienta zgromadzoną w urzędzie przed rozmową

Dodatkowa uwaga:

- porada telefoniczna też jest poradą online

3. Zasady prowadzenia doradztwa online:

- wcześniejsze uzgodnienie terminu spotkania z doradcą online
- określenie ile czasu będzie trwała porada
- dobrowolności
- zaufania
- poufności
- szacunku, okazanego np. poprzez punktualność rozpoczęcia spotkania

4. Technika pracy online:

- Włącz kamerę
- Ustaw odpowiedni kadr
- Zadbaj o odpowiednie warunki rozmowy
- Zadbaj o odpowiedni strój i kulturę osobistą
- Skup się na spotkaniu
- Przygotuj plan swojej wypowiedzi

5. Metody do wykorzystania

- mini wykład informacyjny
- zachęta do samodzielnego szukania rozwiązań przez klienta, poprzez wyznaczenie prostych ćwiczeń – praca indywidualna
- przesyłanie informacji i materiałów edukacyjnych
- dyskusja tematyczna

6. Środki dydaktyczne

- komputer, smartfon
- Internet
- tablet graficzny
- prezentacje multimedialne
- filmiki
- różnego rodzaju aplikacje internetowe (np. udostępnianie ekranu z wartościowymi informacjami)
- nagrania i audycje wzrokowo – słuchowe
- czat

7. Efekty:

- w czasie rozmowy można sprawdzić umiejętność obsługi komputera,
- można je sprawdzić zadaniami testowymi albo zagadnieniami do powtórzenia,
- efekty można sprawdzić używając ankiet w formie online
- efektem jest wykonanie testów np. KZZ, NBK, ECHO,
- w przypadku przygotowania klienta do rozmowy kwalifikacyjnej można efekt sprawdzić poprzez symulację takiej rozmowy online
- w odniesieniu do dokumentów aplikacyjnych doradca zawodowy poprzez kontakt online z klientem może zweryfikować poprawność cv, listu motywacyjnego, omówić ewentualne błędy czy też dać wskazówki dot. tworzenia profesjonalnych dokumentów aplikacyjnych

8. Ograniczenia:

- W kontakcie bezpośrednim mamy możliwość lepszego odbioru bodźców, które są przekazywane. Mimika, gesty mogą wiele powiedzieć nam o odczuciach osoby, jej obawach, czy nastawieniu. W niektórych przypadkach o wiele więcej dowiemy się z bliska obserwując osobę niż słuchając jej wypowiedzi.
- Spada aktywność fizyczna klienta
- Może wystąpić brak interakcji z klientem (może się mniej odzywać)

9. Czy rozmowa doradcza online spełnia warunki rozmowy doradczej wymaganej w PUP?

- Rozmowa doradcza prowadzona z wykorzystaniem narzędzi teleinformatycznych spełnia warunki **pełnowartościowej porady zawodowej**.