



MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

KOMPENDIUM WIEDZY



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

Jakie warunki należy spełnić, żeby móc pełnić funkcję instruktora praktycznej nauki zawodu?	4
Jakie wymogi formalne musi spełniać kurs na instruktora praktycznej nauki zawodu?	4
Czy tylko kryteria formalne są istotne?	4
Czy tylko szkoła i jej pracownicy powinni być w kontakcie z instruktorem?	5
Czym różni się rola instruktora praktycznej nauki zawodu od roli nauczyciela?	5
Jak odpowiedzialność spoczywa na instruktora?	5
Gdzie może być realizowana praktyczna nauka zawodu?	6
Jaka jest forma i cel organizacji praktycznej nauki zawodu?	6
Jaka jest podstawa organizacji praktyk zawodowych?	7
Jaki dokument określa szczegóły dotyczące organizacji zajęć?	7
Jaki jest dobowy wymiar godzin zajęć praktycznej nauki zawodu uczniów?	7
Jaki jest tygodniowy wymiar zajęć?	8
Czy praktyczna nauka zawodu może być organizowana w systemie zmianowym lub w porze nocnej?	8
Jaka jest forma organizacji zajęć?	8
Kto dokonuje podziału uczniów na grupy?	8
Z jakich elementów składa się umowa o praktyczną naukę zawodu?	8
Jakie warunki musi spełnić osoba, która chce odbyć praktyczną naukę zawodu?	9
Jakie elementy zawiera umowa, gdy praktyczna nauka zawodu jest organizowana za granicą?	9
Jak długo trwa praktyczna nauka zawodu?	10
Jakie szczegółowe obowiązki spoczywają na dyrektorze szkoły?	10

Jakie są szczegółowe obowiązki podmiotu przyjmującego ucznia na praktyczną naukę zawodu?	11
Jakie szczególne wymogi w zakresie prawa karnego musi spełniać nauczyciel lub instruktor praktycznej nauki zawodu?	11
Jakie są pozostałe wymogi?	12
Jakie wymagania kwalifikacyjne musi spełniać kandydat na instruktora praktycznej nauki zawodu?	12
Jakie są prawa i obowiązki ucznia, pracownika młodocianego?	14
Jak powinno wyglądać przygotowanie ucznia do zajęć praktycznych?	14
Jak wygląda procedura usprawiedliwiania nieobecności na zajęciach praktycznych?	15
Jakie są kryteria oceniania zajęć praktycznych?	15
Jakie elementy należy uwzględnić dokonując oceny?	16
Jakie są uprawnienia i obowiązki pracodawcy / instruktora praktycznej nauki zawodu? ...	16
Jaki dokument wiąże młodocianego pracownika i pracodawcę?	17
Jak powinien być skonstruowany program kursu dla instruktora praktycznej nauki zawodu?	17
Czy praktyczna nauka zawodu jest obowiązkowa?	17
Jakie wynagrodzenie przysługuje młodocianemu pracownikowi?	18
W jakim trybie można rozwiązać umowę z pracownikiem młodocianym?	18
Na jaki okres zawierana jest umowa?	18
Jaki jest wymiar urlopu pracownika młodocianego?	19
Czy młodociany pracownik podlega ubezpieczeniu?	19
Jaki jest wymiar zajęć praktycznych?	19
Jakie są wymagania psychofizyczne wobec instruktora praktycznej nauki zawodu?	20
Jakie są przeciwwskazania do zajmowania stanowiska instruktora praktycznej nauki zawodu?	20



Jak skutecznie i efektywnie przekazywać wiedzę?	21
Jak motywować młodych ludzi do nauki i pracy?	22
Jak konstruktywnie przekazywać informacje zwrotne?	25
Jak właściwie reagować w sytuacjach konfliktowych?	26

Jakie warunki należy spełnić, żeby móc pełnić funkcję instruktora praktycznej nauki zawodu?

Osoby, które chcą pełnić w firmie funkcję instruktora, muszą spełnić przede wszystkim konkretne wymagania formalne:

- określone wykształcenie,
- doświadczenie,
- kurs pedagogiczny.

Jakie wymogi formalne musi spełniać kurs na instruktora praktycznej nauki zawodu?

Kursy na instruktorów obejmują 70 godzin zajęć z psychologii, pedagogiki i metodyki oraz 10 godzin praktyki metodycznej. W kursach można uczestniczyć również w formie online.

Czy tylko kryteria formalne są istotne?

Bycie instruktorem wymaga szczególnego powołania, ponieważ ta funkcja ma w sobie wiele z nauczyciela, a więc wymaga nie tylko fachowej wiedzy, ale również umiejętności miękkich.

Postać instruktora praktycznej nauki zawodu to jeden z ważniejszych filarów systemu dualnego. To właśnie on ma za zadanie być łącznikiem między firmą, szkołą, a uczniami i dbać o ich skuteczną współpracę.

Instruktor powinien pozostawać w dobrych relacjach z:

- dyrektorem szkoły,
- wychowawcą klasy,
- nauczycielami uczącymi przedmiotów zawodowych,
- uczniami,
- rodzicami.

Ważna jest dobra komunikacja, dzięki której udaje się uzyskać efekt synergii we współpracy szkoły i firmy. Instruktor powinien mieć dostęp do informacji o frekwencji i postępach w nauce uczniów w szkole. Tak samo wychowawca czy dyrektor powinni być informowani o zachowaniu i zaangażowaniu uczniów podczas nauki praktycznej zawodu realizowanej w firmie. Dzięki takiej wzajemnej wymianie możliwa jest pełna i rzetelna ocena procesu kształcenia.

Czy tylko szkoła i jej pracownicy powinni być w kontakcie z instruktorem?

Instruktor powinien również pozostawać w stałym kontakcie z działem kadr, a więc raportować o postępach uczniów wewnątrz firmy. Jego ewaluacja może mieć na przykład wpływ na decyzję o przyznaniu uczniowi dodatkowej premii za wysoką frekwencję.

Instruktor może również przekazać działowi kadr swoją rekomendację, jeśli chodzi o przydzielenie ucznia do pracy w konkretnym dziale.

Również rodzice powinni mieć możliwość uzyskania informacji na temat postępów swoich dzieci w nauce.

Czym różni się rola instruktora praktycznej nauki zawodu od roli nauczyciela?

Instruktor różni się tym od nauczyciela, że na bieżąco ma kontakt z przedsiębiorstwem, zna środowisko pracy i rozumie zasady funkcjonowania firmy. Instruktor jest osobą, która wprowadza uczniów w świat pracy. Oprócz tego, że posiada fachową wiedzę teoretyczną i praktyczną, to potrafi się nią dzielić i przekazywać ją w zrozumiały i kompleksowy sposób.

Jak odpowiedzialność spoczywa na instruktorze?

Instruktor jest odpowiedzialny za przygotowanie i realizację programu kształcenia praktycznego w firmie. Ma on za zadanie przekazać uczniowi praktyczną wiedzę, a później dokonać jego oceny. W tym celu bardzo przydatna jest umiejętność właściwego udzielania informacji zwrotnej, czyli rozmowy z uczniem, w której instruktor wskazuje konkretne obszary wymagające poprawy, tłumaczy powód dla którego zmiana jest konieczna i proponuje rozwiązanie.

W relacji z uczniami instruktor niejednokrotnie występuje w roli mentora:

- motywuje do pracy i nauki,
- udziela pochwał,
- wskazuje możliwe kierunki rozwoju.

Instruktor musi również czasem odnaleźć się w trudnych sytuacjach, gdy na przykład w grupie narasta konflikt i należy go rozwiązać lub gdy z jednym z uczniów trzeba przeprowadzić rozmowę wychowawczą. Te sytuacje wymagają nie tylko umiejętności

mówienia tak, aby uczniowie słuchali, ale przede wszystkim słuchania tak, by uczniowie mówili. Dlatego też instruktor pełni po części rolę wychowawcy.

Gdzie może być realizowana praktyczna nauka zawodu?

Stosownie do zapisów ustawy Prawo oświatowe praktyczna nauka zawodu może odbywać się:

- u pracodawców zapewniających rzeczywiste warunki pracy,
- w indywidualnych gospodarstwach rolnych zapewniających rzeczywiste warunki pracy,
- w centrach kształcenia zawodowego,
- w warsztatach szkolnych,
- w pracowniach szkolnych,
- w placówkach kształcenia ustawicznego,
- za granicą – na podstawie umów międzynarodowych lub porozumień o współpracy bezpośredniej zawieranych przez szkoły, jednostki samorządu terytorialnego i organy administracji rządowej lub w ramach programów edukacyjnych Unii Europejskiej.

Jaka jest forma i cel organizacji praktycznej nauki zawodu?

Przepisy rozporządzenia w sprawie praktycznej nauki zawodu wyróżniają dwie formy organizacji praktycznej nauki zawodu. Mogą być one realizowane w formie:

- zajęć praktycznych,
- praktyk zawodowych (w technikum, branżowej szkole II stopnia i szkole policealnej).

Podstawowym celem organizacji i przeprowadzania zajęć praktycznych jest konieczność opanowania przez uczniów umiejętności zawodowych niezbędnych do podjęcia pracy w danym zawodzie, a w przypadku zajęć praktycznych odbywanych u pracodawców – również w celu zastosowania i pogłębienia zdobytej wiedzy i umiejętności zawodowych w rzeczywistych warunkach pracy.

Praktyki zawodowe dla uczniów techników, szkół branżowych i policealnych mogą być organizowane w czasie całego roku szkolnego, w tym również w okresie ferii letnich. Jednak w sytuacji, gdy zajęcia odbywają się w czasie zwyczajowo wolnym dla uczniów (ferie, wakacje), skróceniu ulegają zajęcia dydaktyczno-wychowawcze w danym roku szkolnym.

Celem zatrudnienia w ramach nauki zawodu jest opanowanie przez młodocianego pracownika zagadnień merytorycznych oraz umiejętności praktycznych w zawodzie, a następnie potwierdzenie ich poprzez uzyskanie pozytywnego wyniku z egzaminu czeladniczego.

Świadectwo czeladnicze gwarantuje absolwentowi nauki zawodu zatrudnienie w branży, w której wymaga się określonych kwalifikacji zawodowych.

Jaka jest podstawa organizacji praktyk zawodowych?

Jedną z form organizacji praktyk zawodowych są praktyki podejmowane u pracodawców na podstawie umowy o praktyczną naukę zawodu zawartej pomiędzy dyrektorem szkoły a pracodawcą przyjmującym uczniów na praktyczną naukę zawodu w formie praktyk zawodowych.

Jaki dokument określa szczegóły dotyczące organizacji zajęć?

Zakres pozyskanej wiedzy i umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne nabywane przez uczniów na zajęciach praktycznych i praktykach zawodowych oraz wymiar godzin tych zajęć i praktyk określa program nauczania danego zawodu. Wymiar godzinowy zajęć określony jest w ramowych planach nauczania dla poszczególnych typów szkół, ustalonych w rozporządzeniu MEN.

Jaki jest dobowy wymiar godzin zajęć praktycznej nauki zawodu uczniów?

Wynosi on:

- 6 godzin – w przypadku uczniów, którzy nie ukończyli 16 roku życia;
- 8 godzin – w przypadku uczniów od ukończenia 16 roku życia;
- 7 godzin – w uzasadnionych przypadkach wynikających ze specyfiki funkcjonowania ucznia niepełnosprawnego w wieku powyżej 16 lat;
- 12 godzin – w szczególnie uzasadnionych przypadkach dla uczniów w wieku powyżej 18 lat, przy zachowaniu łącznego tygodniowego wymiaru godzin obowiązkowych zajęć edukacyjnych określonego w ramowym planie nauczania dla danego typu szkoły (przedłużenie dobowego wymiaru godzin zajęć musi wynikać z rodzaju pracy lub jej organizacji).

Jaki jest tygodniowy wymiar zajęć?

Tygodniowy łączny wymiar zajęć edukacyjnych realizowanych przez ucznia w szkole i praktycznej nauki zawodu nie może przekraczać 40 godzin dla ucznia który ukończył 16 rok życia i 30 godzin dla ucznia poniżej tego wieku.

Czy praktyczna nauka zawodu może być organizowana w systemie zmianowym lub w porze nocnej?

Praktyczna nauka zawodu może być organizowana w systemie zmianowym, z tym że w przypadku uczniów w wieku poniżej 18 lat nie może wypadać w porze nocnej.

Jaka jest forma organizacji zajęć?

Praktyczna nauka zawodu może być prowadzona:

- indywidualnie,
- w grupach.

Liczba uczniów w grupie powinna umożliwiać realizację programu nauczania danego zawodu i uwzględniać specyfikę nauczanego zawodu.

Szczególnie ważne są:

- zachowanie wszelkich zasad wynikających z przepisów o bezpieczeństwie i higienie pracy, norm ergonomii i dostępności;
- warunki lokalowe i techniczne w miejscu odbywania praktycznej nauki zawodu;
- szczególne potrzeby uczniów, w tym wynikające z ich niepełnosprawności.

Kto dokonuje podziału uczniów na grupy?

Podziału uczniów na grupy dokonuje dyrektor szkoły w porozumieniu z podmiotem przyjmującym uczniów na praktyczną naukę zawodu. Dyrektor szkoły musi zadbać przy tym o bezpieczeństwo i komfort uczniów.

Z jakich elementów składa się umowa o praktyczną naukę zawodu?

Umowę o praktyczną naukę zawodu organizowaną poza szkołą zawiera dyrektor szkoły z podmiotem przyjmującym uczniów na praktyczną naukę zawodu.

Oprócz standardowych elementów, takich jak nazwy i adresy stron, musi zawierać:

- określenie zawodu, w którym będzie prowadzona praktyczna nauka zawodu,
- listę zawierającą imiona i nazwiska uczniów odbywających praktyczną naukę zawodu z podziałem na grupy,
- określenie formy, zakresu i liczby dni w tygodniu prowadzenia praktycznej nauki zawodu,
- terminy rozpoczęcia i zakończenia praktycznej nauki zawodu,
- prawa i obowiązki stron umowy,
- sposób ponoszenia przez strony umowy kosztów realizacji praktycznej nauki zawodu wraz z kalkulacją tych kosztów,
- dodatkowe ustalenia stron umowy związane z odbywaniem praktycznej nauki zawodu,
- program nauczania danego zawodu (jako załącznik).

Jakie warunki musi spełnić osoba, która chce odbyć praktyczną naukę zawodu?

Naukę zawodu może odbyć osoba, która:

- ukończyła ośmioletnią szkołę podstawową, niemająca 15 lat (z wyjątkiem osoby, która ukończyła ośmioletnią szkołę podstawową, niemającej 15 lat, ale kończącej tyle w danym roku kalendarzowym), może być zatrudniona na zasadach określonych dla młodocianych w celu przygotowania zawodowego w formie nauki zawodu;
- nie ukończyła ośmioletniej szkoły podstawowej i ukończyła 15 lat, spełniająca obowiązek szkolny poza szkołą po ukończeniu przez nią przygotowania zawodowego w formie przyuczenia do wykonywania określonej pracy.

Jakie elementy zawiera umowa, gdy praktyczna nauka zawodu jest organizowana za granicą?

W przypadku umowy o praktyczną naukę zawodu organizowaną za granicą dyrektor szkoły jest ponadto zobowiązany przekazać organowi sprawującemu nadzór pedagogiczny (właściwemu kuratorowi oświaty) informację zawierającą następujące dane:

- miejsce odbywania praktycznej nauki zawodu,
- określenie podmiotu, z którym została zawarta umowa,
- liczbę uczniów odbywających praktyczną naukę zawodu na podstawie tej umowy,

- terminy, w jakich jest odbywana praktyczna nauka zawodu na podstawie tej umowy.

Jak długo trwa praktyczna nauka zawodu?

Nauka zawodu trwa co do zasady od 33 miesięcy do maksymalnie 36 miesięcy. Czas ten oraz rodzaj oraz zakres zdobywanych umiejętności określają plany i programy nauczania sporządzone w oparciu o klasyfikację zawodów szkolnictwa zawodowego.

Głównym celem pracowników młodocianych powinna być, pomimo wykonywania pracy zawodowej, nauka i rozwój. W związku z powyższym pracodawca zatrudniający młodocianego w celu nauki zawodu jest obowiązany:

- realizować program nauczania uwzględniający podstawy programowe kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego,
- realizować program zapewniający spełnienie wymagań egzaminacyjnych określonych w standardach będących podstawą przeprowadzenia egzaminu kwalifikacyjnego na tytuł czeladnika w zawodach nieujętych w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego,
- zapewnić osoby, które będą szkolić młodocianych kontynuujących naukę zawodu (osoby te powinny spełniać specjalne wymagania kwalifikacyjne).

Jakie szczegółowe obowiązki spoczywają na dyrektorze szkoły?

Dyrektor szkoły w szczególności:

- nadzoruje realizację programu praktycznej nauki zawodu,
- współpracuje z podmiotem przyjmującym uczniów na praktyczną naukę zawodu,
- zapewnia ubezpieczenie uczniów od następstw nieszczęśliwych wypadków,
- akceptuje instruktorów praktycznej nauki zawodu i opiekunów praktyk zawodowych,
- wyznacza do prowadzenia praktycznej nauki zawodu nauczycieli praktycznej nauki zawodu,
- zwraca uczniom odbywającym praktyczną naukę zawodu w miejscowościach poza ich miejscem zamieszkania i poza siedzibą szkoły, mającym możliwość codziennego powrotu do miejsca zamieszkania lub siedziby szkoły, równowartość kosztów przejazdów środkami komunikacji publicznej, z uwzględnieniem ulg przysługujących uczniom,

- zapewnia uczniom odbywającym praktyczną naukę zawodu w miejscowościach poza siedzibą szkoły, do których codzienny dojazd nie jest możliwy, nieodpłatne zakwaterowanie i opiekę oraz ryczałt na wyżywienie,
- przygotowuje kalkulację ponoszonych przez szkołę kosztów realizacji praktycznej nauki zawodu w ramach przyznanych przez organ prowadzący środków finansowych.

Jakie są szczegółowe obowiązki podmiotu przyjmującego ucznia na praktyczną naukę zawodu?

Do obowiązków nałożonych na podmioty przyjmujące uczniów na praktyczną naukę zawodu należą:

- zapewnienie warunków materialnych do realizacji praktycznej nauki zawodu (odpowiednio wyposażone stanowisko, odzież ochronna, posiłki itd.),
- wyznaczenie nauczycieli, instruktorów praktycznej nauki zawodu oraz opiekunów praktyk zawodowych,
- zapoznanie uczniów z organizacją pracy, regulaminem pracy, w szczególności w zakresie przestrzegania porządku i dyscypliny pracy, oraz z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- nadzór nad przebiegiem praktycznej nauki zawodu,
- sporządzenie dokumentacji powypadkowej – w razie potrzeby,
- współpraca ze szkołą,
- powiadomienie szkoły o naruszeniu przez ucznia lub młodocianego regulaminu pracy.

Jakie szczególne wymogi w zakresie prawa karnego musi spełniać nauczyciel lub instruktor praktycznej nauki zawodu?

Stosownie do zapisów ustawy Prawo oświatowe praktyczną naukę zawodu może prowadzić osoba, która nie była karana:

- za umyślne przestępstwo przeciwko życiu i zdrowiu,
- przestępstwo przeciwko wolności seksualnej i obyczajności,
- przestępstwo przeciwko rodzinie i opiece,
- przestępstwo związane z narkotykami.

Dyrektor szkoły musi zbadać, czy wobec osoby, która ma prowadzić zajęcia z praktycznej nauki zawodu, nie orzeczono zakazu prowadzenia działalności związanej

z wychowywaniem, leczeniem, edukacją małoletnich lub opieką nad nimi lub zakazu przebywania w określonych środowiskach lub miejscach, kontaktowania się z określonymi osobami, zbliżania się do określonych osób lub opuszczania określonego miejsca pobytu bez zgody sądu. Spełnienie tego warunku jest potwierdzone oświadczeniem osoby prowadzącej praktyczną naukę zawodu.

Dyrektor szkoły zobowiązany jest zażądać od osób, które mają prowadzić zajęcia z praktycznej nauki zawodu, zaświadczenia o niekaralności z Krajowego Rejestru Karnego oraz sprawdzić ich dane w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym.

Jakie są pozostałe wymogi?

Rozporządzenie w sprawie praktycznej nauki zawodu formułuje również inne wymagania w stosunku do osób mających prowadzić zajęcia z praktycznej nauki zawodu. Instruktorem może być:

- pracownik, dla którego praca dydaktyczna i wychowawcza z uczniami stanowi podstawowe zajęcie i jest wykonywana w tygodniowym wymiarze godzin przewidzianym dla nauczycieli, albo
- pracodawca lub wyznaczony przez niego pracownik albo osoba prowadząca indywidualne gospodarstwo rolne, dla których praca dydaktyczna i wychowawcza z uczniami nie stanowi podstawowego zajęcia lub jest wykonywana w tygodniowym wymiarze godzin niższym niż przewidziany dla nauczycieli w ramach obowiązującego ich tygodniowego czasu pracy.

Jakie wymagania kwalifikacyjne musi spełniać kandydat na instruktora praktycznej nauki zawodu?

Instruktorem może zostać osoba, która ma:

- ukończony kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu, którego program został przygotowany zgodnie z ramowym programem kursu pedagogicznego dla instruktorów praktycznej nauki zawodu określonym w załączniku do rozporządzenia i zatwierdzony przez kuratora oświaty lub

- ukończony kurs pedagogiczny, którego program został zatwierdzony przez kuratora oświaty i obejmował łącznie co najmniej 70 godzin zajęć z psychologii, pedagogiki i metodyki oraz 10 godzin praktyki metodycznej, lub
- ukończony przed dniem 6 stycznia 1993 r. kurs pedagogiczny uprawniający do pełnienia funkcji instruktora praktycznej nauki zawodu, lub
- przygotowanie pedagogiczne wymagane od nauczycieli, lub
- kwalifikacje wymagane od nauczycieli praktycznej nauki zawodu, określone w przepisach wydanych na podstawie art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 26 stycznia 1982 r. - Karta Nauczyciela.

Instruktorzy praktycznej nauki zawodu, którzy spełniają co najmniej jedno z wymagań określonych powyżej powinni posiadać ponadto:

1) tytuł zawodowy w zawodzie, którego będą nauczać, lub w zawodzie pokrewnym do zawodu, którego będą nauczać, i co najmniej trzyletni staż pracy w zawodzie, którego będą nauczać, oraz:

a) świadectwo ukończenia technikum, branżowej szkoły II stopnia, technikum uzupełniającego lub szkoły równorzędnej lub

b) świadectwo ukończenia szkoły policealnej lub dyplom ukończenia szkoły pomaturalnej lub policealnej, lub

2) tytuł robotnika wykwalifikowanego lub równorzędny w zawodzie, którego będą nauczać, i co najmniej czteroletni staż pracy w zawodzie, którego będą nauczać, oraz:

a) świadectwo ukończenia liceum ogólnokształcącego, liceum zawodowego, liceum technicznego, liceum profilowanego, uzupełniającego liceum ogólnokształcącego lub

b) świadectwo ukończenia technikum, branżowej szkoły II stopnia i technikum uzupełniającego, kształcących w innym zawodzie niż ten, którego będą nauczać, lub

c) świadectwo ukończenia średniego studium zawodowego, lub

3) dyplom ukończenia studiów:

a) na kierunku odpowiednim dla zawodu, którego będą nauczać, oraz co najmniej dwuletni staż pracy w zawodzie, którego będą nauczać, lub

b) na innym kierunku niż odpowiedni dla zawodu, którego będą nauczać, oraz co najmniej czteroletni staż pracy w zawodzie, którego będą nauczać, lub

- 4) tytuł zawodowy w zawodzie, którego będą nauczać, lub w zawodzie pokrewnym do zawodu, którego będą nauczać, i co najmniej sześćoletni staż pracy w zawodzie, którego będą nauczać, oraz świadectwo ukończenia zasadniczej szkoły zawodowej lub branżowej szkoły I stopnia, lub
- 5) tytuł mistrza w zawodzie, którego będą nauczać, lub w zawodzie wchodzącym w zakres zawodu, którego będą nauczać.

Jakie są prawa i obowiązki ucznia, pracownika młodocianego?

W czasie odbywania praktycznej nauki zawodu uczeń/ pracownik młodociany powinien i ma prawo do:

- a) zapoznania z obowiązującym w zakładzie regulaminem i zasadami pracy na poszczególnych stanowiskach,
- b) zapoznania z wymaganiami i oczekiwaniami instruktora praktycznej nauki zawodu,
- c) wykonywania zadań wynikających z harmonogramu praktycznej nauki zawodu,
- d) korzystania z zaplecza socjalnego w postaci: pomieszczeń do przebierania, mycia, przechowywania odzieży i spożywania posiłków,
- e) otrzymania odzieży, obuwia roboczego i środki ochrony indywidualnej oraz środki higieny osobistej przysługujące na danym stanowisku pracy,
- f) zapoznania z kryteriami oceniania,
- g) informowania szkoły o nieprawidłowościach i zmianach dotyczących zakresu obowiązków, czasu trwania zajęć praktycznych itd.
- h) zapoznania z sankcjami wynikającymi z niewywiązywania się z obowiązków i łamania postanowień regulaminu zajęć praktycznych,
- i) uzyskania informacji o ocenie z praktycznej nauki zawodu i uzasadnienia jej,
- j) właściwego traktowania i poszanowania godności osobistej.

Jak powinno wyglądać przygotowanie ucznia do zajęć praktycznych?

Uczeń powinien:

- a) zapoznać się z informacjami przekazanymi przez instruktora szkolenia praktycznego na spotkaniu, które odbywa na pierwszych zajęciach w zakładzie pracy,
- b) odbyć w wyznaczonym terminie szkolenie BHP w miejscu zajęć praktycznych,

- c) posiadać dzienniczek praktycznej nauki zawodu, prowadzić go na bieżąco w zakładzie pracy oraz przedstawić go w czasie kontroli, celem sprawdzenia merytorycznego i kompletności ćwiczeń(zadań),
- d) posiadać czystą odzież roboczą,
- e) punktualnie rozpoczynać i kończyć zajęcia praktyczne,
- f) dostosować się do obowiązującego programu zajęć praktycznych,
- g) rzetelnie wykonywać zadania powierzone przez instruktora praktycznej nauki zawodu,
- h) uzyskać pozytywną ocenę wpisaną do dzienniczka, na podstawie obecności i opanowanych wiadomości i umiejętności z praktycznej nauki zawodu.

Jak wygląda procedura usprawiedliwiania nieobecności na zajęciach praktycznych?

Każda nieobecność na zajęciach musi być usprawiedliwiona. Podstawą do usprawiedliwienia nieobecności jest:

- a) zaświadczenie lekarskie – uczeń , zwolnienie L4 – pracownik młodociany.
- b) informacja do szkoły i pracodawcy w pierwszym dniu choroby,
- c) nieobecność nieusprawiedliwiona musi być odpracowana w terminie i w czasie wskazanym przez pracodawcę w porozumieniu ze szkołą.

Jakie są kryteria oceniania zajęć praktycznych?

Ocenę końcową (semestralną i roczną) z zajęć praktycznych wystawia instruktor praktycznej nauki zawodu.

Ocenianiu podlega:

- stopień opanowania umiejętności i wiedzy określonych programem zajęć praktycznych,
- dokumentacja zajęć praktycznych tj. dzienniczek.

Informacja o nieklasyfikacji ucznia powinna wpłynąć nie później niż 7 dni przed klasyfikacyjnym posiedzeniem Rady Pedagogicznej.

Ocena z zajęć praktycznych winna być wystawiona nie później niż 7 dni przed promocyjnym posiedzeniem Rady Pedagogicznej i wpisana do odpowiedniego dokumentu oraz odnotowana w dzienniczku zajęć praktycznych i potwierdzona pieczęcią zakładu oraz podpisem osoby do tego upoważnionej.

Jakie elementy należy uwzględnić dokonując oceny?

Dokonując oceny pracy uczniów, należy uwzględnić:

- przestrzeganie dyscypliny pracy,
- organizację pracy,
- zachowanie ucznia,
- samodzielność podczas wykonywania pracy,
- jakość wykonywanej pracy,
- postawę zawodową.

Jakie są uprawnienia i obowiązki pracodawcy / instruktora praktycznej nauki zawodu?

Podczas trwania zajęć praktycznych pracodawcy lub wyznaczeni przez nich instruktorzy praktycznej nauki zawodu, realizują program zajęć praktycznych przewidziany dla danego zawodu dopuszczony do użytku w szkole i powinni:

1. zapoznać uczniów z kryteriami oceniania i sankcjami wynikającymi z niewywiązywania się z obowiązków i łamania postanowień regulaminu zajęć praktycznych,
2. prowadzić dziennik zajęć/ listę obecności,
3. wystawić ocenę semestralną i roczną ucznia,
4. zapoznać uczniów z obowiązującym w zakładzie regulaminem,
5. zapoznać uczniów ze swoimi wymaganiami i oczekiwaniami,
6. przeszkolić w zakresie bhp i ppoż. (wstępne i stanowiskowe), które dokumentuje wymaganym zaświadczeniem oraz zapisem w dzienniczku praktycznej nauki zawodu,
7. skierować uczniów na odpowiednie stanowiska pracy,
8. zapoznać i przydzielić uczniom zadania wynikające z harmonogramu praktycznej nauki zawodu,
9. zgłaszać dyrektorowi szkoły wnioski do treści programu zajęć praktycznych, które s u niego realizowane oraz wspólnie modyfikować i dostosować program nauczania dla danego zawodu do rzeczywistych warunków pracy,
10. przygotować zaplecze socjalne w postaci: pomieszczeń do przebierania, mycia, przechowywania odzieży i spożywania posiłków

12. zapewnić odzież, obuwie robocze i środki ochrony indywidualnej oraz środki higieny osobistej przysługujące na danym stanowisku pracy,
13. kontrolować dzienniczek praktycznej nauki zawodu i uzupełniać go o uwagi, opinie i spostrzeżenia,
14. zwolnić ucznia z zajęć praktycznych, gdy o takie zwolnienie wystąpi dyrektor szkoły lub wicedyrektor,
15. utrzymywać stały kontakt z osobą odpowiedzialną za praktyczną naukę zawodu z ramienia szkoły,
16. informować szkołę o szczególnych zmianach, dotyczących zakresu obowiązków, czasu trwania praktycznej nauki zawodu itd.

Jaki dokument wiąże młodocianego pracownika i pracodawcę?

Umowa o pracę w celu przygotowania zawodowego, zawarta pomiędzy młodocianym pracownikiem a pracodawcą.

Jak powinien być skonstruowany program kursu dla instruktora praktycznej nauki zawodu?

W obecnie obowiązujących przepisach w sprawie praktycznej nauki zawodu nie zostały określone wymagania dotyczące programu kursu pedagogicznego dla instruktorów praktycznej nauki zawodu. Przepisy stanowią jedynie, że program kursu pedagogicznego powinien zostać zatwierdzony przez kuratora oświaty i powinien obejmować łącznie co najmniej 70 godzin zajęć z psychologii, pedagogiki i metodyki oraz 10 godzin praktyki metodycznej.

W celu ujednoczenia wymagań dla instruktorów praktycznej nauki zawodu w zakresie przygotowania pedagogicznego w rozporządzeniu określono ramowy program kursu dla instruktorów praktycznej nauki zawodu (załącznik do rozporządzenia). Wskazano również, że osoba, która ukończyła kurs otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu i określono zakres informacji, jakie umieszcza się na zaświadczeniu.

Czy praktyczna nauka zawodu jest obowiązkowa?

Praktyczna nauka zawodu to integralna część procesu kształcenia uczniów:

- branżowej szkoły I i II stopnia,
- technikum,
- szkoły policealnej.

Jakie wynagrodzenie przysługuje młodocianemu pracownikowi?

Pracownikowi młodocianemu w okresie nauki zawodu przysługuje wynagrodzenie. Określane jest ono w oparciu o przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w poprzednim kwartale – ogłaszane przez Główny Urząd Statystyczny. Podane przez GUS kwoty są kwotami minimalnymi. Pracodawca może wypłacać uczniom wynagrodzenie wyższe - czy to w postaci wyższego wynagrodzenia zasadniczego, czy też w postaci premii uznaniowej za wyniki pracy.

Pracownikowi młodocianemu przysługuje wynagrodzenie minimalne wynoszące:

- w pierwszym roku nauki - nie mniej niż 5%,
- w drugim roku nauki - nie mniej niż 6%,
- w trzecim roku nauki - nie mniej niż 7%.

W jakim trybie można rozwiązać umowę z pracownikiem młodocianym?

Rozwiązanie umowy o pracę w celu przygotowania zawodowego w każdym terminie może nastąpić wyłącznie na mocy porozumienia stron.

Wypowiedzenie umowy o pracę uzasadniają tylko następujące przypadki:

- niewypełnianie przez młodocianego obowiązków wynikających z umowy o pracę lub obowiązku dokształcania pomimo stosowania wobec niego środków wychowawczych,
- ogłoszenia likwidacji, upadłości lub reorganizacji zakładu pracy (w sposób uniemożliwiający realizację programu praktycznej nauki zawodu),
- braku możliwości pracy młodocianego w danym zawodzie ze względów zdrowotnych.

Umowa o pracę zawarta z młodocianym w celu przygotowania zawodowego po zakończeniu nauki nie wygasa, lecz jest kontynuowana jako umowa o pracę na czas nieokreślony na zasadach ogólnych.

Na jaki okres zawierana jest umowa?

Umowa o pracę pomiędzy pracodawcą a młodocianym pracownikiem:

- w przypadku nauki zawodu umowa powinna być zawierana na okres 36 miesięcy,
- wyjątkowo na wniosek ucznia może ten okres można przedłużyć lub skrócić maksymalnie o 6 miesięcy, za zgodą pracodawcy, lub maksymalnie o 12 miesięcy (wyłącznie wtedy, gdy młodociany nie otrzymał promocji w szkole branżowej),
- w przypadku przyuczenia do wykonywania określonej pracy umowa zwykle jest zawierana na okres 3-6 miesięcy.

Jaki jest wymiar urlopu pracownika młodocianego?

Pierwszy rok nauki:

- po przepracowaniu pół roku młodocianemu przysługuje 12 dni urlopu (zaleca się udzielenie ww. urlopu w czasie ferii zimowych), a po pierwszym roku pracy młodocianemu przysługuje 26 dni urlopu razem: 38 dni,
- jeżeli młodociany ukończył 18 lat – 12 dni w czasie ferii zimowych i po roku – 20 dni razem: 32 dni.

Drugi rok nauki:

- młodocianemu przysługuje 26 dni urlopu (jeśli młodociany ukończył 18 lat – 20 dni urlopu).

Trzeci rok nauki:

- młodocianemu przysługuje 20 dni urlopu.

Młodociany ma prawo ubiegać się o urlop bezpłatny (ale nie więcej niż 2 miesiące łącznie z urlopem wypoczynkowym).

Czy młodociany pracownik podlega ubezpieczeniu?

Młodociani zatrudnieni w celu przygotowania zawodowego pozostają w stosunku pracy, a zatem podlegają ubezpieczeniom społecznym na takich samych zasadach jak wszyscy pozostali pracownicy. Obowiązkowo podlegają więc ubezpieczeniom emerytalnemu, rentowym, chorobowemu i wypadkowemu.

Jaki jest wymiar zajęć praktycznych?

Wymiar godzin zajęć praktycznych w ramach kształcenia dualnego wynosi odpowiednio:

- szkoła branżowa I stopnia - tygodniowo minimum 60% godzin przeznaczonych na kształcenie zawodowe,
- szkoła branżowa II stopnia, technikum, szkoły policealne dla młodzieży i dorosłych - tygodniowo nie mniej niż 30% i nie więcej niż 100% liczby godzin kształcenia zawodowego określonej w ramowym planie nauczania.

Jakie są wymagania psychofizyczne wobec instruktora praktycznej nauki zawodu?

Nauczyciel praktycznej nauki zawodu powinien charakteryzować się otwartością oraz wzbudzać zaufanie. Konieczne jest posiadanie umiejętności nawiązywania kontaktów, zwłaszcza z młodzieżą, a także aktywnego słuchania. Pożądana jest cierpliwość, zdolność koncentracji uwagi, podzielność uwagi, a także spostrzegawczość oraz dobra pamięć. W pracy potrzebna jest również zdolność obserwacji, wyciągania logicznych wniosków, umiejętność szybkiego podejmowania decyzji.

Przydatne umiejętności to zdolność formułowania myśli w mowie i na piśmie, planowania i organizacji pracy, a także sprawny refleks. Dobrze, gdy instruktor ma zdolności techniczne, jest osobą kreatywną i twórczą, stale rozwijającą się i otwartą na nowe doświadczenia. Pożądana jest dobra sprawność fizyczna. Instruktor powinien odznaczać się sprawnością narządu wzroku oraz mieć zdolności manualne. Istotny jest także sprawny słuch umożliwiający komunikację werbalną.

Jakie są przeciwwskazania do zajmowania stanowiska instruktora praktycznej nauki zawodu?

Utrudnieniem w sprawowaniu funkcji instruktora praktycznej nauki zawodu są zaburzenia znacznego stopnia sprawności kończyn górnych, a w szczególności w zakresie zręczności palców i rąk oraz niewielkiego i znacznego stopnia sprawności kończyn dolnych, wady i dysfunkcje narządu wzroku, niedające się korygować szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, zaburzenia: percepcji kształtów, rozróżniania barw, koordynacji wzrokowo-ruchowej oraz zmysłu równowagi.

Z uwagi na pracę polegającą na bezpośrednim kontakcie z młodzieżą ograniczeniem jest niepełnosprawność narządu słuchu, która nie może być skorygowana aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna.

Przeciwwskazaniem bezwzględnym jest nosicielstwo chorób zakaźnych i choroby pasożytnicze. Charakter pracy (przede wszystkim kontakty interpersonalne) powoduje, iż znaczące wady wymowy, schorzenia strun głosowych i niska ekspresja werbalna mogą również utrudniać pracę w tym zawodzie.

Jak skutecznie i efektywnie przekazywać wiedzę?

Najważniejsze zasady:

I. Należy stworzyć przyjazną atmosferę

Istotne jest, aby uczący się byli zrelaksowani i czuli się pewnie w środowisku nauki oraz pracy. Na pierwszych zajęciach można wykorzystać ćwiczenia wprowadzające, które będą służyły poznaniu się i ułatwieniu komunikacji pomiędzy uczącymi się, a instruktorem.

Wskazane jest również okazywanie przez instruktora entuzjazmu i motywacji.

II. Warto przeprowadzić analizę potrzeb szkoleniowych

Instruktor praktycznej nauki zawodu powinien na pierwszych zajęciach zapytać dlaczego uczestnicy wybrali naukę w danym zawodzie, jaki jest ich aktualny poziom wiedzy i umiejętności w danej dziedzinie oraz jakie są ich oczekiwania co do miejsca i samej realizacji praktycznej nauki zawodu.

III. Zdiagnozuj przyczyny stresu i staraj się je wyeliminować

Stres przed zajęciami jest rzeczą naturalną, ponieważ wynika z takich wyzwań jak: komunikacja, poziom zrozumienia i umiejętności, nieśmiałość, czy motywacja. Najlepszym sposobem na zmniejszenie lub próbę wyeliminowania stresu jest wzajemne poznanie, empatia i cierpliwość.

IV. Zadbaj o integrację i ćwicz trudne sytuacje

Warto zaaranżować sytuacje w których uczniowie będą mieli okazję negocjować ze sobą. Równie ważne jest prowadzenie dyskusji na temat procesu integracji, przyszłych

konfliktów, ich podstaw i pokojowego rozwiązania. Podczas rozmowy uczniowie mogą znaleźć przykłady z życia codziennego dotyczące omawianej sytuacji.

V. Bądź cierpliwy

Każdy uczący się ma swoje własne tempo, a instruktor praktycznej nauki zawodu ma za zadanie zapewnić optymalny rozwój uczącego się poprzez właściwe dostosowanie wsparcia do możliwości ucznia. Jeżeli jest to możliwe, każdy uczący się powinien mieć zapewnione podejście dostosowane do jego/jej własnego tempa.

VI. Zadbaj o stały wzrost motywacji do nauki

Motywacja uczących się będzie wzrastać, jeżeli będą mieli poczucie, że wiedza, którą zdobywają będzie przydatna w życiu i przyszłej pracy, a także wpłynie na poziom przyszłych zarobków.

VII. Przygotuj alternatywne rozwiązania

Może się zdarzyć, że uczniowie nie będą posiadali podstawowej wiedzy, na przykład podczas szkolenia dla cukierników uczący się nie będą w stanie przygotować niezbędnych składników do ciasta np. odmierzyć ilości potrzebnego produktu. Instruktor powinien znaleźć naczynie za pomocą którego można zwizualizować miarę np. 100 g cukru równa się objętości jednej szklanki.

VIII. Często przypominaj o podstawowych zasadach

Każdy uczeń powinien móc wymieniać się opiniami w sposób konstruktywny, nie oceniając innych. Ważne jest wzajemny szacunek i tolerancja. Warto zadbać o to, żeby uczniowie byli skoncentrowani na procesie uczenia się. Aby zapewnić aktywne uczestnictwo w zajęciach należałoby zadbać o to, by telefony komórkowe były wyłączone, bądź wyciszone.

IX. Interakcja jako klucz sukcesu

Kluczowe znaczenie dla stworzenia środowiska sprzyjającego nauce ma włączenie osób uczących się w zachodzące procesy. Uczniowie muszą nauczyć się pracować razem, robiąc różne rzeczy, jednocześnie komunikując się i dzieląc doświadczeniami. Ważne jest zachęcanie do kreatywności, pracy zespołowej, dyskusji, pracy w zespole, pracy w małych grupach.

Jak motywować młodych ludzi do nauki i pracy?

Podstawowe zasady:

1. Dostęp do nowych technologii

Dzisiejsi uczniowie to pokolenie ludzi dorastających w świecie nowych technologii. Zadaniem pracodawcy ale i instruktora powinno więc być umożliwienie korzystania z nowych technologii w pracy. Dostęp do internetu, nowoczesne narzędzia komunikacji czy urządzenia mobilne nie tylko ułatwiają pracę, ale także wpływają na kreatywność i poszukiwanie nowych rozwiązań.

2. Wielozadaniowość

Zdolność do wykonywania wielu czynności w tym samym czasie przejawia się nie tylko w życiu prywatnym, ale także zawodowym. Dla ucznia odbywającego praktyczną naukę zawodu jednoczesne wykonywanie dwóch, czy trzech zadań zazwyczaj nie stanowi problemu. Pracodawcy i instruktorzy postrzegają często taki system pracy jako chaotyczny i mało efektywny. Takie podejście jednak nie zawsze wpływa na jakość i czas pracy, a dla ucznia jest sposobem na połączenie przyjemności z obowiązkami.

3. Budowanie relacji

Często dzisiejsza młodzież znacznie bardziej od pracy indywidualnej, ceni sobie pracę w grupie. Należy przeprowadzić rozeznanie wśród młodzieży i zidentyfikować, czy takie działania im odpowiadają. Młodzi pracownicy odczuwają często większą więź z zespołem, w którym się uczą i pracują, niż z całą firmą. Niezwykle ważne jest więc budowanie dobrych relacji w przedsiębiorstwie i stworzenie warunków do współpracy i integracji. Promowanie zespołowej lojalności i dobrej atmosfery wewnątrz organizacji są kluczowym narzędziem motywowania. Instruktorzy praktycznej nauki zawodu muszą mieć na uwadze dbanie o poczucie przynależności do grupy oraz spójność wewnętrznej komunikacji.

4. Informacje zwrotne

Młodzi ludzie chcą być doceniani i chwaleni. Oczekują uznania za dobrze wykonaną pracę, aby wiedzieć, że ich wysiłek się opłacił. Zwykle słowa „gratuluję”, czy „dobra robota” często wystarczają. Wsparcie ze strony instruktora praktycznej nauki zawodu motywuje do osiągnięcia jeszcze lepszych wyników. Nie zawsze muszą być to oczywiście same pochwały. Konstruktywna krytyka to dla pracownika również sygnał, że jego praca została zauważona i w jakich obszarach powinien się jeszcze rozwijać.

5. Wyjaśnienie celu i wizji firmy

Sprecyzowana i odpowiednio sformułowana wizja wyznacza kierunek rozwoju firmy i stawia konkretne wyzwania. Jeśli uczniowie dzięki zaangażowaniu instruktora praktycznej nauki zawodu znają cele organizacji, to wiedzą, w którym kierunku powinni podążać. Wizja potrafi pobudzić wyobraźnię, nadać nową wartość pracy i inspirować do działania.

6. Możliwość odpoczynku

Wkraczając w dorosłe życie, ucząc się i zdobywając umiejętności praktyczne większość młodych ludzi ma przekonanie, że praca jest jedynie częścią procesu samorealizacji człowieka. Instruktor w porozumieniu z pracodawcą powinni w miarę możliwości zadbać o elastyczne warunki pracy. Warto pokazać uczniom, że wspierane są ich pasje i styl życia, a także czynione są starania by umożliwić im równowagę czasu pracy i życia prywatnego.

7. Nieustanny rozwój

Uczniowie muszą mieć poczucie, że wciąż uczą się nowych rzeczy i zyskują cenne doświadczenie. Instruktor praktycznej nauki zawodu powinien pamiętać o rozwoju zespołu, a także pamiętać o dodatkowych aktywnościach.

8. Wyrażanie siebie

Po stronie instruktora praktycznej nauki zawodu leży kwestia prowadzenia niesformalizowanej komunikacji i zagwarantowanie większej swobody. Ważne jest przestrzeganie zasad i kwestie bezpieczeństwa, jednak uczniowie powinni mieć możliwość wyrażenia siebie za pomocą wyglądu, czy własnego stylu.

9. Przestrzeń

Zakłady pracy powinny zadbać o dostosowane przestrzeni do potrzeb uczniów. Trzeba pamiętać o funkcjonalności, czy wyposażeniu. Ważne żeby było miejsce do przebrania się, przechowywania rzeczy, skonsumowania posiłku, czy skorzystania z prysznica.

10. Dobra atmosfera pracy

Młodzi pracownicy oczekują partnerskich relacji, swobodnej komunikacji, czasu na odpoczynek i możliwości integracji ze współpracownikami. Równie ważne jest, aby na wszystkich z tych pól obecny był instruktor praktycznej nauki zawodu. Socjalizowanie się ze swoimi uczniami może okazać się najlepszym sposobem motywacji.

Motywacja dotyczy subiektywnych doznań ucznia, zwłaszcza jego chęci angażowania się w powierzone zadania i czynności uczenia się oraz powodów takiego zaangażowania.

Optymalny poziom motywacji występuje, gdy uczeń:

- nie musi bać się niepowodzenia;
- przedmiot nauki traktuje jako osobiście dla niego znaczący;
- może liczyć na wsparcie instruktora praktycznej nauki zawodu;
- ma możliwość podejmowania decyzji i sprawowania pewnego nadzoru nad procesem uczenia się;
- rozumie relacje między swoimi poglądami, uczuciami i motywacją;
- ma świadomość tego, że może kontrolować lub aktywnie wywierać wpływ na treść myśli i sposób myślenia o sytuacjach związanych z uczeniem się.

Jak konstruktywnie przekazywać informacje zwrotne?

Konstruktywna informacja zwrotna powinna być wartościowa dla rozmówcy. Opinia może zmotywować lub zniechęcić ocenianą osobę. Cechy właściwie sformułowanej informacji zwrotnej:

- Informację zwrotną przekazujemy osobie ocenianej. Nie zwracamy się do kogoś innego, wypowiadając przy tym zdania oceniające zachowania osoby zainteresowanej;
- Unikamy publicznej oceny. Możemy chwalić rozmówcę w obecności innych osób, ale nieprzyjemne informacje przekazujemy podczas spotkania w cztery oczy;
- Obserwacje przekazujemy natychmiast po zaistnieniu określonej sytuacji. Opisujemy zachowanie ucznia, a nie formułujemy oceny. Właściwe jest nazywanie swoich uczuć, które pojawiły się w związku z konkretnym działaniem lub słowami. Nie należy czekać z udzielaniem informacji zwrotnej.
- Należy oceniać zachowanie lub wypowiedź, a nie człowieka. Nie należy generalizować, wypowiadając się na temat konkretnego wystąpienia czy sytuacji. Starajmy się odnosić do tego, co dzieje się „tu i teraz”, Nie należy wypominać błędów z przeszłości. Wartościowa informacja odnosi się do określonego zachowania.

- Należy przytaczać konkretne argumenty. Informacja zwrotna nie jest cenna, gdy nie uzasadnimy odczuć i opinii. Uwagi muszą być konkretne. Ważne, aby przedstawić również oczekiwania dotyczące uniknięcia błędów w przyszłości.
- Należy wystrzegać się wyciągania pochopnych lub zbyt daleko idących wniosków. Nie należy dopatrywać się w zachowaniu rozmówcy ukrytych albo nieuświadomionych motywacji, a tym bardziej interpretować ich.
- Należy mówić o efektach, jakie przyniosło zachowanie rozmówcy. Przekazując informację zwrotną, nie osądzajmy. Mówmy o swoich obserwacjach.
- Należy przekazywać tylko te informacje, które mogą przynieść korzyść ocenianej osobie. Informacja zwrotna ma zmotywować rozmówcę do pracy nad swoim rozwojem. Nie wytykajmy drobnych błędów i unikajmy złośliwych komentarzy, które niewiele wnoszą.
- Należy równoważyć komunikaty pozytywne i negatywne. Koncentrujmy się przede wszystkim na tym, co dobre i wartościowe w zachowaniu rozmówcy. Niepożądane zachowania przedstawiamy jako coś, nad czym można pracować.

Jak właściwie reagować w sytuacjach konfliktowych?

Podstawowe zasady:

- sytuacje sporne należy traktować jako normalne, które mogą przydarzyć się w każdej firmie,
- należy zebrać wszystkie dane na temat konfliktu,
- bardzo ważne jest odcięcie się od swoich emocji i subiektywnych opinii na temat sporu,
- należy przestrzegać zasad konstruktywnej komunikacji, czyli szanować drugą osobę, pozwolić jej się swobodnie wypowiedzieć, wysłuchać argumentów drugiej strony,
- warto być gotowym do kompromisów.

W sytuacji, w której konflikt dotyczy większej liczby osób, bardzo dobrym pomysłem jest zorganizowanie warsztatów lub szkolenia z zakresu tego, jak rozwiązywać konflikty w zespole i jak być osobą efektywnie komunikującą się z otoczeniem. Spór powinien

zostać rozwiązany w sposób spokojny, życzliwy i pełen szacunku. Bardzo ważne jest, aby obie osoby przeanalizowały swoje zachowanie oraz argumenty, a następnie zastanowiły się nad tym, czy rzeczywiście mają rację. Tak naprawdę sednem rozwiązywania sporów jest ustalenie, co doprowadziło do pojawienia się konfliktu i co można zrobić, aby go rozwiązać.

Konfrontacja uważana jest za jeden z najlepszych sposobów rozwiązywania konfliktu. Powinniśmy wziąć ją pod uwagę w każdej kryzysowej sytuacji, może nam bowiem pomóc w jej załagodzeniu.

W konfrontacji może pomóc osoba, która będzie czuwała nad tym, aby dyskusja była merytoryczna i abyśmy skupili się na tym, co najistotniejsze (mediator). Jej obecność nie jest jednak konieczna i często sprawa załatwiana jest między głównymi zainteresowanymi. Aby konfrontacja miała sens, obie strony konfliktu muszą przede wszystkim dokładnie przemyśleć sytuację, która miała miejsce i przygotować się do rozmowy. Powinny one wiedzieć, co najbardziej je dotknęło, z czym nie mogą się zgodzić i dlaczego. Na spotkanie tego typu nie można przyjść "z marszu", wówczas bowiem konfrontacja może być nieskuteczna.

Podczas konfrontacji przede wszystkim musimy starać się dojść do tego, dlaczego konflikt miał miejsce, co było jego powodem. Musi być on taki sam zarówno dla jednej, jak i drugiej strony. Jeśli nie dojdą one w tej kwestii do porozumienia, wynikiem rozmów może być kolejna kłótnia.

Jeśli powód jest już jasny, a obie strony konfliktu wiedzą, dlaczego się spotkały, można spróbować szukać rozwiązań, by móc ze sobą dalej, już bezproblemowo, współpracować. Należy wszystko przedyskutować, wysłuchać drugiej strony, nie zakładać z góry, że nie ma racji, a jeżeli widzimy sprawę inaczej, dopiero po przedstawieniu wszystkich argumentów ocenić ją i postarać się odnaleźć takie rozwiązanie, które zadowoli obie strony.

Konfrontacja będzie skuteczna tylko wtedy, kiedy będziemy pamiętać, że mówimy o tym, co my czujemy, o czym myślimy, jaki mamy pogląd na sprawę. Nie oceniamy tego, co przedstawia druga strona, nie krytykujemy, nie mówimy, jak powinna myśleć, by było to "bardziej prawidłowe".

Konfrontacja uznawana jest za jedną z najskuteczniejszych metod rozwiązywania konfliktów w pracy, w związku z tym z pewnością warto ją zastosować, kiedy w zespole nie dzieje się najlepiej. Należy jednak pamiętać, że do tego rodzaju rozmowy trzeba się dokładnie przygotować i niezbędne jest zaangażowanie obu stron. Tylko wtedy można mówić o sukcesie tego sposobu.