

JOANNA SZŁAPIŃSKA

*Uniwersytet im. Adama Mickiewicza
w Poznaniu*

DETERMINANTY JAKOŚCI W INDYWIDUALNYM PORADNICTWIE ZAWODOWYM

ABSTRACT. Szłapińska Joanna, *Determinanty jakości w indywidualnym poradnictwie zawodowym* [Quality determinants in individual vocational counselling]. Studia Edukacyjne nr 27, 2013, Poznań 2013, pp. 293-308. Adam Mickiewicz University Press. ISBN 978-83-232-2691-8. ISSN 1233-6688

Good quality vocational counselling is a subject of interest to numerous advisory institutions and vocational counsellors alike. Lifelong vocational counselling is both an intrinsic ingredient of human advancement and a stimulus promoting lifelong education. Assistance offered to individuals on their way to successfully recognise and pursue their careers in the ever more complex, post-modernist world has become a serious challenge to vocational counselling. Therefore, the ultimate objective of advisory service is to provide proper lifelong vocational counselling. Its quality is determined both by the level of clients' satisfaction and the effectiveness of services provided by advisory institutions as well as vocational counsellors' efficiency. The following article focuses on problems relating to quality determinants in individual vocational counselling. The single most important subject of the present work is the process of individual counselling as well as the crucial competencies of the service-providing counsellors.

Key words: individual vocational counselling, quality, careers adviser

Wprowadzenie

Optymalnie wysoka jakość usług w zakresie poradnictwa zawodowego jest przedmiotem zainteresowania wielu instytucji doradczych oraz samych doradców zawodowych. Świadczenie usług dotyczących całościowego wymiaru poradnictwa zawodowego staje się integralnym elementem rozwoju człowieka i upowszechniania możliwości kształcenia przez całe życie. Konieczność zapewnienia pomocy jednostce w rozpoznawaniu i realizacji drogi życiowej, w kontekście wyzwań coraz bardziej skomplikowanego, ponowoczesnego świata, staje się szczególnie ważnym obszarem zadań dla poradnictwa zawodowego. W związku z powyższymi uwarunkowaniami, kwestią nadrzędną pozostaje zapewnianie stosownie wysokiej

jakości w usługach w zakresie całozyciowego poradnictwa zawodowego¹, co stanowi problematykę podejmowaną w niniejszym artykule. Głównym problemem badawczym podniesionym w tym opracowaniu jest skuteczność i efektywność procesu doradczego w kontekście wymagań współczesnego świata, ze szczególnym uwzględnieniem oczekiwań klienta usług doradczych. Artykuł stanowi próbę sklasyfikowania kluczowych determinantów wpływających na proces doradczy.

Potrzeba poradnictwa zawodowego we współczesnym świecie

Zachodzące przemiany społeczno-gospodarcze, a szczególnie wprowadzenie nowoczesnych technologii, spowodowały wzrost konkurencji na rynku pracy oraz nasilające się współzawodnictwo pomiędzy organizacjami, jak i samymi jednostkami. Obserwowalne zmiany warunków społeczno-kulturowych stawiają przed człowiekiem rozliczne wyzwania. Sprawiają one, że życie traci na oczekiwanej przejrzystości, jednoznaczności i przewidywalności². Wiele problemów wpisujących się w wymiar ponowoczesnego świata znacznie komplikuje życie ludzkie, a podejmowane próby zmierzenia się z nimi bywają nierzadko z góry skazane na porażkę i bezskuteczne.

Antycypując zmienność wyzwań przyszłości, pracodawcy zaczynają oceniać wartość człowieka jako pracownika przez pryzmat posiadanych kompetencji, umiejętności oraz przejawianej chęci ciągłego uczenia się. Niejednokrotnie jednostka – odczuwając presję wymagań rynku pracy – czuje się zagubiona, co w konsekwencji prowadzi do wzrostu zapotrzebowania na całozyciowe poradnictwo jako obszar wsparcia potencjalnego pracobiorcy.

Termin „poradnictwo” odnosi się do zestawu powiązanych działań, które mają na celu zapewnienie właściwej informacji i pomocy jednostkom oraz grupom w każdym momencie ich życia w dokonywaniu wyboru ścieżek edukacyjnych, szkoleniowych, zawodowych i efektywnym kierowaniu tymi wyborami³. Przez pojęcie poradnictwa rozumie się zatem udzielanie pomocy w podejmowaniu decyzji zawodowych, dotyczących wyboru kierunku kształcenia, zawodu czy pracy, a także pomoc w rozwoju zawodowym

¹ I. Kania, *Miary jakości w poradnictwie zawodowym*, Doradca Zawodowy, 2010, 2 (11), s. 4.

² Z. Bauman, *Wieloznaczność nowoczesna, nowoczesność wieloznaczna*, Warszawa 1995, s. 8.

³ R.G. Sultana, *Strategie usług poradnictwa zawodowego. Europejskie trendy, wyzwania i działania, Raport syntetyczny CEDEFOP*, Luksemburg 2004, s. 32.

jednostek lub grup, w której osobami udzielającymi pomocy są doradcy⁴. Poradnictwo zawodowe jest rozumiane przez Z. Wiatrowskiego jako działania podejmowane wobec osób czynnych zawodowo, które dążą do mistrzostwa w swoim fachu i w związku z tym oczekują pomocy o charakterze doradczym lub muszą zmienić zawód⁵. W literaturze przedmiotu spotyka się także definiowanie poradnictwa zawodowego w odniesieniu do młodzieży uczącej się w szkołach zawodowych lub pozawodowych, czyli do grupy, która dokonała już wyboru zawodu, ale jej wiedza o nim jest jeszcze stosunkowo niska⁶. B. Wojtasik w swoich opracowaniach poradnictwo zawodowe określa jako proces całościowy, towarzyszący człowiekowi podczas całego jego rozwoju zawodowego. W związku z poszerzającą się grupą osób potrzebujących porad nie tylko w sferze zawodowej, ale i życiowej, autorka uznała, że zasadne jest używanie określenia *poradnictwo edukacyjno-życiowe*, gdyż obejmuje ono swym zasięgiem semantycznym zdecydowanie szersze spectrum potrzeb potencjalnych klientów⁷. W takim ujęciu poradnictwo zawodowe nie zostaje ograniczone tylko do jednej grupy zawodowej czy wiekowej, a z usług doradcy mogą korzystać zarówno osoby młode, wkraczające na rynek pracy i borykające się z problemami w zakresie wyboru zawodu, jak również osoby z doświadczeniem zawodowym, które muszą zmienić zawód lub dostosować się do nowych warunków, ze względu na zachodzące zmiany oczekiwań rynku pracy.

W literaturze przedmiotu funkcjonuje pojęcie „doradztwo zawodowe” jako dotyczące procesu, w którym doradca zawodowy pomaga klientowi w osiągnięciu lepszego zrozumienia siebie samego w odniesieniu do środowiska pracy, umożliwiając mu realistyczny wybór lub zmianę zatrudnienia, bądź osiągnięcie właściwego stopnia dostosowania zawodowego⁸. Według Z. Wiatrowskiego, doradztwo zawodowe jest stosowane przede wszystkim wobec osób bezrobotnych i dorosłych⁹. Podobnie kwestię tę rozumie A. Kargulowa¹⁰.

⁴ E. Podoska-Filipowicz, *Orientacja i poradnictwo zawodowe na przestrzeni życia człowieka*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka. Wybrane obszary*, red. D. Kućka, Warszawa 2009, s. 19.

⁵ Z. Wiatrowski, *Podstawy pedagogiki pracy*, Bydgoszcz 2005, s. 196.

⁶ M. Andrzejewska-Smół, *Edukacyjno-zawodowe wybory młodzieży gimnazjalnej*, Bydgoszcz 2010, s. 92.

⁷ B. Wojtasik, *Rozterki i niepokoje polskiego doradcy w realiach ponowoczesnego świata*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?* red. H. Bednarczyk, J. Figurski, M. Żurek, Warszawa 2002, s. 23.

⁸ R. Lamb, *Doradztwo zawodowe w zarysie*, Warszawa 1993, s. 7.

⁹ Z. Wiatrowski, *Podstawy pedagogiki*, s. 197.

¹⁰ A. Kargulowa, *Próba określenia teoretycznego i metodologicznego stanu poradnictwa*, Wrocław 1984, za: W. Furmanek, *Podstawy edukacji zawodowej*, Rzeszów 2001, s. 419.

Przyjmuje się, że różnice pomiędzy obydwoma wcześniej przywołanymi terminami tkwią w dostrzeganiu problemu przez radzącego się lub doradcę. W poradnictwie problem powstaje w świadomości radzącego się, w doradztwie – w świadomości doradcy. W poradnictwie radzący się i doradca są współpartnerami; istotna jest tu dobrowolność korzystania z porad, natomiast w doradztwie radzący się jest raczej bierny, a aktywność przypisuje się raczej doradcy, przy czym szczególnie uwypuklona zostaje czynność przekonywania, wpływu osobistego, a nawet nakłaniania. B. Wojtasik jest zdania, że termin „doradztwo zawodowe” jest węższy niż „poradnictwo zawodowe” i odnosi się głównie do poradnictwa dyrektywnego, czyli do sytuacji, kiedy doradca kieruje rozmową, chce przekonać, namówić radzącego się na proponowany przez siebie sposób rozwiązania problemu¹¹.

Poradnictwo jest pojęciem niejednoznacznym. A. Kargulowa wyróżnia trzy sposoby rozumienia pojęcia „poradnictwo”, wskazując, że: po pierwsze – poradnictwo jest swoistym działaniem (praktyką społeczną); po drugie – relacją interpersonalną, po trzecie – systemem, organizacją¹². Niewątpliwie, są to wzajemnie dopełniające się komponenty determinujące jakość poradnictwa zawodowego.

W Polsce poradnictwo jako system funkcjonalny pozostaje w gestii dwóch resortów: edukacji i pracy. W resorcie edukacji grupę odbiorców usług doradczych stanowi młodzież, natomiast w resorcie pracy są to głównie osoby zarejestrowane jako bezrobotne lub poszukujące pracy.

Jakość w poradnictwie zawodowym

„Jakość – niekwestionowana idea współczesnego świata – jest wszechobecna – jakość zapewniamy, doskonalimy, kontrolujemy, wzmacniamy, podnosimy”¹³. W kontekście przeobrażeń funkcjonowania społecznego, szczególnie znaczenia nabiera jakość w edukacji, kształceniu ustawicznym oraz w całościowym poradnictwie zawodowym. Analizując różnorodne definicje terminu *jakość*, zauważamy, iż akcentowane są w nim aspekty skuteczności oraz efektywności. Na potrzeby niniejszego opracowania jakość będziemy rozumieć jako stopień spełnienia wymagań przez

¹¹ B. Wojtasik, *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradnictwa*, Wrocław 1993, s. 14-15.

¹² M. Szumigraj, *Poradnictwo kariery. Systemy i sieci*, Warszawa 2011, s. 13-14.

¹³ E. Kędracka, *Standaryzacja usług doradczych – w drodze ku zapewnianiu jakości*, Międzynarodowe seminarium, „Standaryzacja usług doradczych w sektorze edukacji”, materiały seminaryjne, 27-28 maja, Warszawa 2009, s. 1.

rozważany obiekt¹⁴. Mając na uwadze specyfikę doradztwa zawodowego, J. Sikorski proponuje określić jakość jako osiągnięty poziom zaspokojenia potrzeb klienta, w stopniu co najmniej zadowalającym¹⁵. Jakość doradztwa nieodłącznie wiąże się również z efektywnością usług świadczonych przez instytucje doradcze oraz skutecznością działania samych doradców zawodowych¹⁶.

W 2008 roku Rada Unii Europejskiej wydała rezolucję „Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies”. Dokument ten zwraca uwagę na wyzwania stojące przed organizacjami poradnictwa w krajach członkowskich. Wskazują one następujące istotne kwestie: podnoszenie jakości praktykowanego poradnictwa, poprawa dostępności usług, koncentracja na aspiracjach i potrzebach jednostek oraz koordynacja i współpraca istniejących rozwiązań organizacyjnych poradnictwa¹⁷. Ważnym priorytetem działań wskazywanych przez przywołaną tu rezolucję jest zapewnienie odpowiednio wysokiego poziomu jakości usług poradnictwa. Zwraca się w niej szczególną uwagę na obiektywizm i adekwatność (w stosunku do typu odbiorcy oraz jego oczekiwań) praktyk, podejmowanych przez doradców. Ponadto, wymienia się: rozwijanie narzędzi do planowania kariery i rozwoju umiejętności, dostosowanie informacji zawodowej do sytuacji i potrzeb lokalnego rynku pracy, poprawianie jakości kształcenia doradców. Postuluje się mierzenie efektywności dostarczanych usług poradniczych w zakresie odniesionych przez klientów korzyści oraz rozwijanie standardów jakości usług poradniczych, które definiują zakres świadczonych usług, obejmujących cele, metody i procesy¹⁸.

Zapewnienie jakości w indywidualnym poradnictwie zawodowym powinno mieć charakter kompleksowy. Należy przez to rozumieć procedury świadczenia usług poradnictwa zawodowego, uwzględniające następujące elementy: sam proces doradczy, jego przebieg oraz kwalifikacje i kompetencje doradców zawodowych. Niniejsze opracowanie nie odnosi się do efektywności funkcjonowania instytucjonalnego doradztwa zawodowego, a poruszane w nim kwestie dotyczące jakości doradztwa zawodowego oscylują jedynie wokół procesu indywidualnego doradztwa oraz kluczowych kompetencji świadczących usługi doradcze.

¹⁴ I. Kania, *Miary jakości*, s. 5.

¹⁵ A. Bańka, *Ocena, pomiar i usprawnianie jakości procesu doradztwa zawodowego*, Warszawa 2005, s. 12.

¹⁶ Tamże, s. 10.

¹⁷ M. Szumigraj, *Poradnictwo kariery*, s. 61.

¹⁸ Tamże, s. 63.

Kluczowe kompetencje i skuteczność działania doradcy

Doradca zawodowy

udziela pomocy w formie porad młodzieży i osobom dorosłym przy wyborze zawodu, kierunku kształcenia i szkolenia. Uwzględnia przy tym możliwości psychofizyczne, sytuację życiową, potrzeby rynku pracy, możliwości systemu edukacyjnego. Współpracuje z rodzicami i nauczycielami w procesie orientacji zawodowej uczniów. Wykorzystuje swoją wiedzę o zawodach i rynku pracy (...). W pracy z osobami dorosłymi doradcy zawodowi pomagają klientom w podejmowaniu decyzji dotyczących kariery zawodowej¹⁹.

Jest to zawód z pogranicza psychologii i pedagogiki, dlatego od doradców zawodowych wymagane jest posiadanie określonych kwalifikacji i kompetencji. Poruszając problematykę wymogów kwalifikacyjnych, należy wziąć pod uwagę szerokie spektrum różnorodnych działań, koniecznych do wykonania zadań, od pomocy w określaniu i rozwijaniu predyspozycji oraz preferencji zawodowych dzieci i młodzieży, poprzez niesienie pomocy osobom zagrożonym zwolnieniem lub już bezrobotnym, aż po doradztwo oferowane pracodawcom i polegające na określaniu wymagań kwalifikacyjnych lub doborze kandydatów na dane stanowisko²⁰.

Zawód doradcy zawodowego należy do kategorii profesji usługowych, ponieważ jego zadaniem jest zaspokajanie ludzkich potrzeb, dbałość o wygodę ludzi, ułatwianie im życia i opiekowanie się nimi w zakresie rozwoju edukacyjno-zawodowego. Dla optymalnego wykonywania wymienionych zadań, kompetencje doradcy muszą być szczególne. Powinien on posiadać kompetencje specjalistyczne w swojej dziedzinie, czyli jak najpełniejszą i aktualną wiedzę w zakresie tendencji i trendów na rynku pracy, a także możliwości kształcenia, świata zawodów oraz zastosowania tej wiedzy w praktyce. Powinien posiadać kompetencje społeczne, które są niezbędne do tego, by dobrze funkcjonować w relacjach z innymi ludźmi, umiejętnie porozumiewać się z nimi, a także stwarzać warunki do nawiązania serdecznej i opartej na zaufaniu relacji z klientem.

Kompetencje, które powinien posiadać doradca zawodowy można podzielić na trzy ogólne kategorie:

- budowanie relacji doradczej, tworzenie, utrzymanie i wzmocnienie więzi;
- udzielanie profesjonalnego wsparcia;
- rozwój osobisty i profesjonalizacja świadczonych usług²¹.

¹⁹ *Przewodnik po zawodach*, Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2003, s. 527.

²⁰ A. Bondaruk, *Poradnictwo zawodowe w biografii człowieka*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka*, s. 74-75.

²¹ *Model kompetencji doradcy zawodowego Centrum Metodycznego Ecorys Polska*, Doradca Zawodowy, 2007, 3, s. 17-18 oraz 2008, 2, s. 6-7.

Literatura szeroko opisuje zagadnienie kształcenia doradców, gdyż powszechnie uważa się, że jest to zawód, który wymaga nieustannego doskonalenia się, na co zwraca uwagę A. Paszkowska-Rogacz²². Stawia ona bardzo wysokie wymagania doradcom i uważa, że dopiero studia wyższe, uzupełnione jeszcze studiami podyplomowymi, mogą zapewnić profesjonalizm i wysokie standardy wykonywania zawodu. W ramach kształcenia realizowane są przedmioty teoretyczne, metodyczne, warsztatowe oraz praktyki²³. Kwalifikacje doradców pracujących w publicznych służbach zatrudnienia powinny zostać potwierdzone posiadaniem stosownej licencji²⁴.

Niezależnie od wykształcenia, doradca zawodowy, aby móc być uznanym za profesjonalistę, powinien ustawicznie podnosić swoje kompetencje. Za bardzo ważną uważa się też umiejętność posługiwania się językami obcymi, gdyż obecnie doradcy muszą sprostać wymogom nie tylko interpersonalnym, ale i wielokulturowym. Jest to niezbędne, jako że potencjalną grupę klientów mogą stanowić obcokrajowcy szukający pracy w Polsce, uchodźcy, a także wiele osób, które z Polski wyjeżdżają do pracy za granicę. Jak zatem można zauważyć, międzykulturowe kompetencje doradcy to dziś konieczność²⁵. W związku z czym, bardzo ważne jest rozszerzanie współpracy doradców zawodowych w Polsce z ich partnerami zawodowymi w innych krajach Unii Europejskiej. Wskazane oczekiwania wyznaczają nowy kierunek rozwoju poradnictwa – eurodoradztwo, które ma służyć także ludziom chcącym budować swoją karierę na europejskim rynku pracy. Kwestiom tym poświęcono międzynarodową konferencję, która odbyła się w 2003 roku, a jej temat przewodni został określony jako „Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej”. Spotkanie to otworzyło przestrzeń do wymiany doświadczeń oraz przedyskutowania wielu ważnych problemów, między innymi związanych z nowoczesnym kształceniem i aktualnymi narzędziami pracy współczesnego doradcy.

Współcześnie całowyciowe doradztwo kariery jest obecne na każdym etapie życia, a więc już od szkoły podstawowej i stanowi obszar wsparcia oferowany przez poradnie psychologiczno-pedagogiczne, urzędy pracy, biura karier i inne placówki. Jest to kolejne wyzwanie dla doradcy, związane z jakością jego usług, których konsekwencje wpływają na efektywność tego obszaru wsparcia edukacji, a więc obniżanie bezrobocia i zwiększanie

²² A. Paszkowska-Rogacz A., *Wywiad, Doradca Zawodowy*, 2007, 1, s. 5-8.

²³ M. Bartkowiak, J. Szłapińska, *Praktyka zawodowa jako element kształcenia przyszłych doradców*, *Studia Edukacyjne*, 2008, 8, s. 122-124.

²⁴ *Ustawa z 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy*, DzU z 2004, nr 99, poz. 1001.

²⁵ A. Paszkowska-Rogacz, *Wywiad*, s. 12.

zatrudnienia młodzieży i dorosłych. Doradcy powinni się więc integrować w celu wymiany doświadczeń i w efekcie podnoszenia swoich kompetencji, rozwoju warsztatu pracy oraz podnoszenia jakości i zwiększania efektywności usług. Niestety, niewielka liczba doradców zawodowych przypadających na jednego klienta – czy to w poradnictwie szkolnym, czy w usługach rynku pracy – niekorzystnie wpływa na jakość poradnictwa zawodowego. W placówkach edukacyjnych pracuje wciąż za mało doradców zawodowych, a nowe etaty nie są tworzone. Z kolei, w resorcie pracy na jednego doradcę może przypadać nawet tysiąc osób bezrobotnych. Dane te są zatrważające i świadczyć mogą o niewydolności systemu.

Narodowe Forum Doradztwa Kariery, powstałe w 2007 roku, prowadzi szkolenia dla doradców, których celem jest ich profesjonalizacja oraz tworzy dla nich nowe narzędzia pracy. Zakres szkoleń jest szeroki i zróżnicowany, wychodząc naprzeciw wymaganiom, jakie stawia się przed doradcami. Również przynależność do Stowarzyszenia Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej daje jego członkom możliwość osobistego rozwoju, wymiany myśli i poglądów. Każdy doradca, który chce być uznany za profesjonalistę w swoim zawodzie, powinien nieustannie inwestować w rozwój swoich kompetencji. Odpowiednio ukształtowane i nabyte stanowią fundament jakości działań, jakie podejmuje on w swojej pracy, jednocześnie będąc wyznacznikiem profesjonalizmu w zawodzie.

Mówiąc o kompetencjach w jakości usług doradczych, trzeba pamiętać o środkach materialnych, o które doradca powinien zabiegać, jako niezbędne do przygotowania materiałów szkoleniowych czy scenariuszy do prowadzenia zajęć. Inną sprawą jest też możliwość powielania materiałów do ćwiczeń, które są niezbędne w pracy doradcy. Ważne jest też właściwe wyposażenie pracowni, a więc całe zaplecze techniczne. Wskazane obszary zadań naświetlają fakt, że pozyskiwanie środków umożliwiających profesjonalne działanie to jedno z ważnych zadań doradcy, a jego zapobiegliwość w tym względzie jest cenionym wyznacznikiem kompetencji zawodowych.

Kolejna ważna sfera dotycząca jakości pracy doradców, to starania o odpowiednio wysoki prestiż zawodu. Żeby tak było, A Paszkowska-Rogacz²⁶ mówi o konieczności zaistnienia doradztwa w świadomości medialnej. Wynika to z faktu, że w świadomości społecznej zakorzenione jest przekonanie, że jeśli czegoś nie ma w mediach, to nie może być postrzegane jako ważne, co szczególnie odzwierciedla się w postawach współczesnej młodzieży, którą cechuje wysoka podatność na wpływy mediów. Mówi się więc o specjalnych programach multimedialnych, które powinny być do tej grupy odbiorców skierowane tak, by usługi doradców cieszyły się większym zainteresowaniem, co z kolei powinno sprawiać, że efekty ich pracy byłyby lepsze.

²⁶ Tamże.

Doradca powinien mieć także świadomość odpowiedzialności społecznej. Wyraża się to w dbałości o to, by instytucje doradcze, których klienci mogą potrzebować, były wzajemnie poinformowane o swojej działalności. Pożądane jest, by doradca znał zakres usług świadczonych przez inne miejscowe instytucje doradcze, które mogą okazać się przydatne jego klientom. Często oferują one zróżnicowane usługi, polegające np. na organizowaniu szkoleń specjalistycznych, pomocy w rozwiązywaniu problemów finansowych, zdrowotnych lub pomocy tym, którzy przeżywają jakieś problemy emocjonalne. Nawiązanie kontaktów z takimi instytucjami tworzy lepszą i bardziej kompleksową ofertę obsługi klientów, w celu zapewnienia której doradcy powinni dysponować aktualną listą znajdujących się na ich terenie instytucji, do których należy zaliczyć choćby powiatowe urzędy pracy, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, gminne centra informacji, czy ośrodki pomocy społecznej oferujące takie usługi pomocowe, jak np. zasiłki rodzinne, zdrowotne czy opiekuńcze. Także wszystkie inne stowarzyszenia czy grupy obywatelskie, wyrażające gotowość pomocy, powinny pozostawać w obszarze świadomości doradcy zawodowego.

Kolejną ważną kwestią jest ogólna orientacja doradcy w obszarze istnienia i publikacji wydawnictw fachowych. Przykładem wsparcia profesjonalnego w tym zakresie jest działalność centrum metodycznego Ecorys, które prowadzi dystrybucję narzędzi badawczych oraz programów doradczych niezbędnych w budowaniu indywidualnego warsztatu pracy.

Należy również pamiętać o odpowiedzialności doradcy wobec zasad etyki zawodowej. Jest ona ważna dla macierzystej instytucji, klientów oraz ogółu podmiotów życia społecznego. Składają się na nią następujące elementy:

- bycie świadomym tego, co się robi, rozumienie siebie, umiejętność krytycznej oceny swojego działania w kontaktach z ludźmi;
- w przypadku poczucia niepełnej kompetencji własnej działalności i efektów pracy, gotowość skierowania klientów gdzie indziej, na przykład do innego biura świadczącego podobne usługi;
- dbałość o ciągły rozwój we wszystkich dziedzinach, propagowanie wysokich standardów zawodowych i dobrych warunków pracy w swoim zawodzie²⁷.

Rozwój zawodowy doradcy ma znaczący wpływ na wyniki jego działalności. Odpowiedzialność, jaka na nim spoczywa sprawia, że nie wystarczy raz zdobyć niezbędną wiedzę i umiejętności zawodowe, gdyż ciągły rozwój zawodowy jest jednym z podstawowych czynników warunkujących wysoką jakość i efektywność pracy doradcy.

²⁷ B. Wojtasik, *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*, Warszawa 1997, s. 92.

Zwykle mówi się o dwóch rodzajach rozwoju zawodowego: formalnym i nieformalnym²⁸. Rozwój formalny to poszerzanie wiedzy i doskonalenie umiejętności przez udział w kursach, szkoleniach, studiach podyplomowych, konferencjach itp., natomiast rozwój o charakterze nieformalnym to poszerzanie umiejętności praktycznych, na przykład przez udział w realizacji różnych projektów z zakresu poradnictwa zawodowego, wymianę spostrzeżeń dotyczących praktyki zawodowej poprzez fora dyskusyjne, zjazdy naukowe, samokształcenie, systematyczne czytanie literatury fachowej, oglądanie i słuchanie audycji oraz programów poświęconych tematyce poradnictwa zawodowego, naukę z wykorzystaniem Internetu, oraz korzystanie z Sieci i wsparcia innych osób. Można również brać udział w działaniach stowarzyszeń zawodowych na wszystkich szczeblach: powiatowym, wojewódzkim, krajowym, w tym także w zakresie badań statystycznych.

Z powyżej przedstawionych rozważań wynika, że wymagania wobec doradcy są wysokie i niełatwo im sprostać. Musi to być osoba o bardzo szczególnych cechach charakteru, wśród których liczy się między innymi umiejętność nawiązywania kontaktów. Powszechnie wiadomo, że nie wszyscy potrafią stworzyć atmosferę otwartości i zaufania. Tylko taka sytuacja pozwoli bowiem doradcy ocenić danego rozmówcę, zrozumieć jego potrzeby i określić możliwości. Do tego nie wystarczy jednak sama rozmowa. Doradca musi dysponować zapleczem wiedzy fachowej, a więc mieć szereg zgromadzonych informacji odnośnie kwestii kształcenia, zatrudnienia, czy rynku pracy.

Mówiąc o umiejętnościach doradcy, jego roli i zadaniach, należy zwrócić uwagę jeszcze raz na cechy niezbędne w kontakcie z klientem, a więc empatię, szacunek dla radzącego się, umiejętność aktywnego słuchania, komunikowania się, motywowania, zadawania pytań, przekonywania i perswazji, analizowania, kierowania inną osobą i przestrzegania norm etycznych²⁹. Ponadto, bardzo ważna jest chęć niesienia pomocy, bez której praca doradcy nie będzie efektywna.

Rola i zadania doradcy zawodowego podlegają znaczącej redefinicji. Odchodzimy od doradztwa dyrektywnego, w którym doradca podejmuje niepodważalne i ostateczne decyzje, często dokonując wyborów i wręcz wyręczając osoby radzące się. Obecnie doradca coraz częściej staje się osobą towarzyszącą radzącemu się w procesie wybierania dalszej drogi – edukacyjnej lub zawodowej. Współczesny doradca zawodowy powinien współdziałać z osobą radzącą się, ale przy założeniu, że to ona sama jest stroną

²⁸ B. Wojtasik, *Doradca zawodu*, s. 110.

²⁹ A. Czerkawska, A. Czerkawski, *Etyczny wymiar poradnictwa zawodowego*, Warszawa 2005, s. 7-8.

aktywną. Jak zatem można zauważyć, rola nowoczesnego doradcy polega na mobilizowaniu, wspieraniu, pokazywaniu radzącemu się stojących przed nim możliwości i szans³⁰.

Metody pracy doradcy

Według Klasyfikacji Zawodów i Specjalności³¹, zawód doradcy zawodowego należy do zawodów sklasyfikowanych jako specjaliści. Zestawienie to określa, jakie standardy w zakresie realizowanych zadań zawodowych powinien on spełniać.

Praca doradcy nie będzie w pełni efektywna, jeśli nie będą przez niego stosowane odpowiednie metody pracy. Podstawową formą, w której doradca wspomaga podejmowanie najlepszych decyzji zawodowych przez uczniów, osoby bezrobotne lub poszukujące pracy jest porada indywidualna³². Ze względu na jej znaczenie w kontekście podejmowanych w niniejszym opracowaniu rozważań, zostanie ona omówiona bardziej szczegółowo niż inne formy pracy doradczej.

Rozmowa bezpośrednia jest bardzo ważna przede wszystkim dlatego, że pozwala nawiązać bezpośredni kontakt z klientem. W założeniu ma ona skłonić go do swobodnego wypowiedzania się na temat sytuacji, w jakiej się znalazł oraz powinna spowodować włączenie go we wspólne rozwiązanie problemu. Potencjalnym klientem doradcy zawodowego jest człowiek, który nie potrafi prawidłowo funkcjonować w obszarze życia zawodowego, nie radzi sobie z trudnymi problemami zawodowymi, ma kłopoty z przystosowaniem zawodowym i podejmowaniem trafnych decyzji zawodowych.

Rozmowa doradcza stanowi podstawową metodę stosowaną w poradnictwie indywidualnym. Niekiedy nazywana jest wywiadem zawodowym lub diagnostyczną rozmową kierowaną³³. Na wstępie należy zwrócić uwagę na warunki, w jakich porada się odbywa. Istotne jest, aby doradca w trakcie wywiadu znajdował się z klientem w osobnym pomieszczeniu, w którym nie będzie możliwości zakłócenia jej przebiegu ze strony osób postronnych. Kolejnym ważnym aspektem jest kwestia przygotowania samego doradcy

³⁰ D. Kukła, *Kompetentny pedagog szkolny (doradca zawodowy) jako kreator decyzji edukacyjno-zawodowej współczesnej młodzieży*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka*, s. 175-176.

³¹ http://psz.praca.gov.pl/klasyfikacja_zawodow/index.php?klasyfikacja_zawodow_id=1227

³² www.pup.ostrowwlkp.pl/powiatowy_urzad_pracy/raporty_pup.html

³³ E. Antosz, *Wybrane aspekty poradnictwa zawodowego dla dorosłych*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka*, red. D. Kukła, Warszawa 2011, s. 210.

do przeprowadzenia rozmowy. Mamy tu na myśli wyeliminowanie lub zminimalizowanie zmęczenia psychicznego i fizycznego. Niezbędne jest pozytywne nastawienie do klienta oraz unikanie rutyny³⁴. Równie istotne jest, by rozmowa doradcza i etapy jej realizacji każdorazowo były dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta oraz możliwości instytucji doradczych. Inaczej będzie przebiegała rozmowa doradcy z gimnazjalistą, inaczej z osobą bezrobotną. Niezależnie, gdzie proces doradczy jest realizowany, można w nim wyróżnić kilka etapów: przygotowania, nawiązywania i budowy kontaktu, precyzowania oczekiwań klienta, podążania za jego potrzebami, poszukiwania i wykorzystywania zasobów osobistych klienta, wspólnego analizowania problemu i poszukiwania rozwiązań, tworzenia planu działania i poszczególnych kroków do realizacji, wzbudzenia motywacji i gotowości do zmiany³⁵.

Dzięki rozmowie z doradcą, klient ma zdecydowanie większe szanse na to, by określić swoje predyspozycje zawodowe, a z kolei doradca będzie mógł mu pomóc w wyborze drogi edukacyjnej lub zawodowej. Jeśli to będzie osoba młoda, łatwiej będzie doradcy pomóc jej wybrać właściwą szkołę i zawód. Może też zaproponować zmianę kwalifikacji bezrobotnemu i właśnie w trakcie indywidualnej rozmowy prościej będzie wybrać np. odpowiednie szkolenie. W czasie rozmowy indywidualnej doradca może również przygotować klienta do rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą. Często doradca zorientowany na klienta przekazuje skierowanie na specjalistyczne badania psychologiczne czy lekarskie, w celu wydania opinii o przydatności zawodowej do pracy albo szkolenia. Rozmowa indywidualna może służyć również zachęceniu klienta, jeśli będzie zainteresowany, do rozpoczęcia działalności gospodarczej. Pomoc doradcza pojedynczym osobom musi być oparta na indywidualnych cechach charakteru, uwarunkowaniach psychicznych i powinna zależeć od rodzaju problemu klienta. Całą uwagę należy poświęcić jednej osobie i jej trudnościom, gdyż praca w związku doradczym pomaga klientowi kształtować jego indywidualne cechy, kreować poczucie własnej wartości, uczyć radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Doradca powinien dokonywać starannej oceny sytuacji osoby potrzebującej pomocy oraz stworzyć atmosferę zaufania, aby jak najlepiej odpowiedzieć na oczekiwania klienta³⁶. Niezmiernie istotną zaletą doradcy jest umiejętność tworzenia i wprowadzania w życie planu rozwoju zawodowego. Polega on na dokładnym opracowaniu drogi od obecnie zajmowanej pozycji życiowo-zawodowej do określenia docelowego miejsca

³⁴ D. Pisula, *ABC doradcy zawodowego. Rozmowa doradcza*, Warszawa 2010, s. 18.

³⁵ Tamże, s. 25.

³⁶ H. Skłodowski, *Pomoc psychologiczna jako element doradztwa zawodowego w epoce globalizacji na przykładzie Polski*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?* red. B. Wojtasik, A. Kargulowa, Warszawa 2003, s. 93.

zatrudnienia. Doradca powinien umieć pomóc klientowi we właściwym zaprezentowaniu się, przedstawieniu swoich umiejętności lub kwalifikacji, np. podczas rozmowy z potencjalnym pracodawcą.

Odczuwanie i nadawanie sensu relacji z doradcą odzwierciedla stopień zadowolenia klientów, czyli zaspokojenia ich potrzeb i oczekiwań w odniesieniu do zakresu oferowanej pomocy. To, czy spotkanie miało dla osób radzących się sens, wiąże się w istotny sposób z jakością poradnictwa zawodowego³⁷.

Drugą metodę pracy doradczej stanowi porada grupowa. Jest to metoda, w której uczestnicy rozwijają swoje umiejętności podejmowania decyzji związanych z planowaniem kariery zawodowej. Jednym z ważniejszych powodów powołania grup doradczych jest dostarczenie jej członkom wsparcia emocjonalnego i praktycznego. Takie spotkania stają się okazją do rozmów, wymiany doświadczeń i informacji³⁸. Wraz z innymi członkami grupy, przy pomocy doradcy, można otwarcie mówić o swoich problemach zawodowych i wspólnie określić możliwe sposoby ich rozwiązania. W trakcie spotkań grupy realizowana jest różna tematyka, która może dotyczyć takich obszarów problemowych, jak np.: samodzielność w poszukiwaniu pierwszej pracy, praktyczna nauka autoprezentacji, nauka sporządzania dokumentów aplikacyjnych, sposoby radzenia sobie ze stresem, odkrywanie w sobie umiejętności przedsiębiorczych itp. Ze względu na tematykę niniejszego opracowania zagadnienia poradnictwa grupowego nie będą tu szerzej analizowane.

Inna, często stosowana metoda w pracy doradcy polega na informacji zawodowej. Jest to forma pomocy kierowana do osób, które potrafią samodzielnie radzić sobie na rynku pracy, ale potrzebują informacji niezbędnych do realizowania planów zawodowych. Informacja zawodowa może odbywać się z wykorzystaniem sieci komputerowych, banku informacji o instytucjach szkoleniowych, czy informacji dla osób planujących rozpoczęcie działalności gospodarczej.

Zakończenie

Na świadczenie usług w obszarze całościowego poradnictwa zawodowego składa się wiele zależności. W niniejszym opracowaniu starano się zwrócić uwagę jedynie na niektóre z nich. Przede wszystkim chodziło

³⁷ A. Czerkawska, *Jakość poradnictwa zawodowego – sens spotkania z doradcą*, [w:] *Jakość w poradnictwie zawodowym*, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2004, s. 29.

³⁸ H. Skłodowski, *Pomoc psychologiczna*, s. 94.

o podkreślenie, iż jakość w indywidualnym poradnictwie zawodowym rozumiemy jako osiągnięty poziom zaspokojenia potrzeb klienta. Jakość doradztwa nieodłącznie wiąże się również z efektywnością usług świadczonych przez instytucje doradcze oraz skutecznością działania samych doradców zawodowych. Efektywność oraz jakość w indywidualnym doradztwie zawodowym mogą również determinować: postawy i kompetencje doradców zawodowych, wyznaczające ich profesjonalizm zawodowy, stosowane metody pracy oraz funkcjonujący system poradnictwa zawodowego. Optymalizacja świadczonych przez doradców usług oraz posiadanie kwalifikacji i kompetencji przez doradców, to kluczowe determinanty efektywności poradnictwa zawodowego. Natomiast, całonocna ewolucja poradnictwa, związana z osiąganiem kolejnych poziomów rozwoju, jest jednoznaczny odzwierciedleniem budowania jakości oraz skupienia na podmiotowości klienta, w perspektywie społeczeństwa ponowoczesnego.

Podsumowując powyższe rozważania, warto posłużyć się słowami A. Bańki, który stwierdza: „nigdy doradztwo zawodowe nie może osiągnąć takiego stopnia doskonałości, by nie można byłoby go poprawić i podnieść na jeszcze wyższy poziom”³⁹.

BIBLIOGRAFIA

- Antosz E., *Wybrane aspekty poradnictwa zawodowego dla dorosłych*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka*, red. D. Kukła, Warszawa 2011.
- Bańka A., *Ocena, pomiar i usprawnianie jakości procesu doradztwa zawodowego*, Warszawa 2005.
- Bartkowiak M., Szłapińska J., *Praktyka zawodowa jako element kształcenia przyszłych doradców*, *Studia Edukacyjne*, 2008, 8.
- Bauman Z., *Wieloznaczność nowoczesna, nowoczesność wieloznaczna*, Warszawa 1995.
- Bondaruk A., *Poradnictwo zawodowe w biografii człowieka*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka. Wybrane obszary*, red. D. Kukła, Warszawa 2009.
- Czerkawska A., *Jakość poradnictwa zawodowego – sens spotkania z doradcą*, [w:] *Jakość w poradnictwie zawodowym*, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2004.
- Czerkawska A., Czerkawski A., *Etyczny wymiar poradnictwa zawodowego*, Warszawa 2005.
- Kania I., *Miary jakości w poradnictwie zawodowym*, *Doradca Zawodowy*, 2010, 2 (11).
- Kargulowa A., *Próba określenia teoretycznego i metodologicznego stanu poradnictwa*, Wrocław 1984, za: W. Furmanek, *Podstawy edukacji zawodowej*, Rzeszów 2001.
- Kędracka E., *Standaryzacja usług doradczych – w drodze ku zapewnianiu jakości*, Międzynarodowe seminarium, „Standaryzacja usług doradczych w sektorze edukacji”, materiały seminaryjne, 27-28 maja, Warszawa 2009.

³⁹ A. Bańka, *Ocena, pomiar*, s. 11.

- Kukła D., *Kompetentny pedagog szkolny (doradca zawodowy) jako kreator decyzji edukacyjno-zawodowej współczesnej młodzieży*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka. Wybrane obszary*, red. D. Kukła, Warszawa 2009.
- Lamb R., *Doradztwo zawodowe w zarysie*, Warszawa 1993.
- Mandrzejewska-Smól, *Edukacyjno-zawodowe wybory młodzieży gimnazjalnej*, Bydgoszcz 2010.
- Model kompetencji doradcy zawodowego Centrum Metodycznego Ecorys Polska*, Doradca Zawodowy, 2007, 3 oraz 2008, 2.
- Paszowska-Rogacz A., *Wywiad*, Doradca Zawodowy, 2007, 1.
- Pisula D., *ABC doradcy zawodowego. Rozmowa doradczą*, Warszawa 2010.
- Podoska-Filipowicz E., *Orientacja i poradnictwo zawodowe na przestrzeni życia człowieka*, [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka. Wybrane obszary*, red. D. Kukła, Warszawa 2009.
- Przewodnik po zawodach*, Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, tom II, wydanie II, Warszawa 2003.
- Skłodowski H., *Pomoc psychologiczna jako element doradztwa zawodowego w epoce globalizacji na przykładzie Polski*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?* red. B. Wojtasik, A. Kargulowa, Warszawa 2003.
- Sultana R.G., *Strategie usług poradnictwa zawodowego. Europejskie trendy, wyzwania i działania, Raport syntetyczny CEDEFOP*, Luksemburg 2004.
- Szumigraj M., *Poradnictwo kariery. Systemy i sieci*, Warszawa 2011.
- Ustawa z 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy*, DzU z 2004, nr 99, poz. 1001.
- Wiatrowski Z., *Podstawy pedagogiki pracy*, Bydgoszcz 2005.
- Wojtasik B., *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradownictwa*, Wrocław 1993.
- Wojtasik B., *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*, Warszawa 1997.
- Wojtasik B., *Rozterki i niepokoje polskiego doradcy w realiach ponowoczesnego świata*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?* red. H. Bednarczyk, J. Figurski, M. Żurek, Warszawa 2002.
- http://psz.praca.gov.pl/klasyfikacja_zawodow/index.php?klasyfikacja_zawodow_id=1227
- www.pup.ostrowwlkp.pl/powiatowy_urzad_pracy/raporty_pup.html