

RAY LAMB

PORADNICTWO ZAWODOWE W ZARYSIE

Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego

Warszawa 1998

Krajowy Urząd Pracy, Zespół Wydawniczy
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa, tel. 826-70-61

Departament Pracy Stanów Zjednoczonych,
Pomoc Specjalistyczna dla Polski
Ray Lamb US DOL
Tłumaczenie:
Leszek Ryniak

Projekt okładki:
Elżbieta Piwowarczyk

Redaktor techniczny:
Andrzej Kirsz

Korekta:
Iwona Cholewa

© Copyright by Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

ISBN 83-86313-60-9



435

Wydawnictwo i Zakład Poligrafii Instytutu Technologii Eksploatacji
ul. K. Pułaskiego 6/10, 26-600 Radom, tel. 442-41, fax 44765
e-mail: ite-zbs@waw1.comnet.pl

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
Wstęp	9
Definicja poradnictwa zawodowego	9
Cele i zastosowanie poradnictwa zawodowego	9
Rola doradcy zawodowego	11
Uzasadnienie poradnictwa zawodowego	11
Definicja poradnictwa zawodowego	13
Odpowiedzialność zawodowa	15
Odpowiedzialność doradcy wobec klienta	15
Odpowiedzialność doradcy wobec biura zatrudnienia	16
Odpowiedzialność doradcy wobec społeczeństwa	17
Odpowiedzialność doradcy wobec etyki zawodowej	18
Umiejętności doradcy zawodowego	19
Kontinuum poradnictwa	20
Rozpoznawanie osób potrzebujących poradnictwa zawodowego	24
Sygnaly wskazujące na istnienie potrzeby poradnictwa zawodowego	25
Kierowanie klientów do doradcy	29
Proces doradczy i rozmowa	30
Prowadzenie rozmowy – technika i sugestie	32
Indywidualna ocena zawodowa	34
Sporządzanie i realizacja celów i planu zawodowego	40
Karta usług doradczych i czynności dalszych	42
Instrukcje do Karty Usług Doradczych	48
Instytucje lokalne	49

WPROWADZENIE

Centrum Metodyczne Informacji i Poradnictwa Zawodowego przekazuje Państwu kolejny numer zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego. Jest to drugie wydanie książki Ray Lamba „Doradztwo zawodowe w zarysie”. Wydanie pierwsze ukazało się w 1993 roku i zostało pozytywnie ocenione przez środowisko doradców zawodowych. Była to wówczas pierwsza publikacja dotycząca poradnictwa zawodowego w urzędach pracy. Ponieważ nakład książki był niewielki, a zainteresowanie tą pozycją jest nadal duże, zdecydowaliśmy się na ponowne, aktualizowanie jej wydanie. Tytuł książki zmienił się za zgodą autora ze względu na konieczność dostosowania go do języka używanego powszechnie w środowisku doradców zawodowych zatrudnionych w systemie urzędów pracy.

*The materials, entitled **Counseling Resource guide** and related Train - the - trainer resources are part of a technical assistance mission of the U.S. Department of Labor to Poland (MOLSP) and may be used by the Department of Education and Vocational Counseling and the Central Labor office in any way they determine to be helpful to their responsibilities and activities.*

Ray Lamb.

Materiały zawarte w tym Zeszycie są kompilacją podstawowych wiadomości z zakresu poradnictwa zawodowego, które zebrałem w toku mojej ponad trzydziestoletniej pracy dla Departamentu Pracy Stanów Zjednoczonych (United States Department of Labor – USDOL) z różnych źródeł, wśród nich są m.in. USDOL, a zwłaszcza Urząd Zatrudnienia Stanów Zjednoczonych (United States Employment Service – USES); wybrane agencje Stanowych Urzędów zatrudnienia; uniwersytety – zwłaszcza E. Wayne Wright, a także profesor psychologii na Uniwersytecie Stanowym w Utah, który przez wiele lat był szkoleniowcem i konsultantem poradnictwa zawodowego naszego Biura Regionalnego oraz dr Les Snyder i dr Bill Cagianca z Uniwersytetu Stanowego w Arizonie oraz Heuristic Systems, którzy na zlecenie Departamentu Pracy prowadzili szkolenia pracowników w zakresie prowadzenia wywiadu i dokonywania ocen; również szereg krajowych, stanowych i lokalnych doradców, z którymi w tych latach pracowałem.

Niniejszy Zeszyt pomyślany został jako materiał do samodzielnego studiowania, dostarczający wiadomości i wskazówek z zakresu poradnictwa zawodowego dla pracowników Rejonowych Urzędów Pracy (RUP). Może być też wykorzystany jako podręcznik szkoleniowy do nauki podstawowych umiejętności doradczych.

*Ray Lamb
USDOL
Styczeń 1998*

WSTĘP

Niniejszy Zeszyt przedstawia pewne podstawowe dla Urzędów Pracy procedury i techniki poradnictwa zawodowego. Uwzględnione są również sposoby rozpoznawania sytuacji, w których potrzebne jest poradnictwo zawodowe, a także: filozofia celu i zadań poradnictwa zawodowego, przeprowadzanie podstawowych rozmów doradczych, pomoc w dokonaniu przez klienta oceny sytuacji zawodowej i planowania oraz sugestie dotyczące wprowadzenia najbardziej podstawowych informacji do karty porad. Można tu również znaleźć wskazówki dotyczące pomocy w dostosowaniu zawodowym oraz dotyczące nawiązywania kontaktów z innymi agencjami i instytucjami lokalnymi.

Definicja poradnictwa zawodowego

Poradnictwo zawodowe jest to proces, w którym doradca pomaga klientowi (osobie poszukującej), w osiągnięciu lepszego zrozumienia siebie samego w odniesieniu do środowiska pracy, aby umożliwić mu realistyczny wybór lub zmianę zatrudnienia lub też osiągnięcie właściwego dostosowania zawodowego.

Cele i zastosowanie poradnictwa zawodowego

Celem poradnictwa zawodowego jest udzielenie klientowi pomocy w osiągnięciu możliwie najlepszego poziomu dostosowania zawodowego z punktu widzenia społecznego,

ekonomicznego i profesjonalnego. Poradnictwo powinno też pomóc klientom w uzyskaniu odpowiedniego wglądu w ich własne zainteresowania, możliwości i charakter pracy oraz zachęcić ich do podejmowania własnych decyzji dotyczących celów zawodowych i podejmowania kroków niezbędnych do ich realizacji.

Poradnictwo zawodowe nie jest ograniczone do jakiejś szczególnej grupy wiekowej lub zawodowej, ale może mieć zastosowanie dla każdego typu pracowników w dowolnym czasie, a zatem: młodych ludzi, którzy nie wiedzą jaki zawód jest dla nich najbardziej odpowiedni; dorosłych pracowników, którzy muszą zmienić lub dostosować się do nowych zajęć ze względu na zwolnienia grupowe, przebranżowienia, postęp techniczny lub z przyczyn osobistych; kobiet, które obecnie coraz częściej wchodzą lub powracają na rynek pracy po dłuższej nieobecności; osób pozostających na zasiłku i powracających po dłuższym okresie bezrobocia, które potrzebują pomocy w dostosowaniu i zmianie kwalifikacji zawodowych.

ROLA DORADCY ZAWODOWEGO*

W roku 1975 Narodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Zawodowego (National Employment Counseling Association – NECA) powołało komitet w celu opracowania dokumentu przedstawiającego rolę doradcy zawodowego. Członkami komitetu byli Anthony Fantaci, Robert Philbrick, Dean Call i David Meyer. Zamieszczony poniżej dokument jest tak samo aktualny, jak wtedy i przytaczamy go w pełnym brzmieniu. Dla celów niniejszego Zeszytu ten artykuł zaczerpnięty z periodyku **Journal of Employment Counseling** nie powinien być jednak odebrany jako instrukcja, którą należy realizować krok po kroku, lecz jako zarys ram filozoficznych i praktycznych, w których funkcjonuje doradztwo zawodowe. W tym kontekście poszczególne wskazówki zawarte w artykule powinny być wykorzystywane zgodnie z indywidualną oceną przydatności dla danej konkretnej instytucji.

Uzasadnienie poradnictwa zawodowego

Podobnie jak w przypadku doradców pracujących w innych dziedzinach, doradca zawodowy zalicza się do profesji doradczej, różniąc się od innych jej członków tylko dziedziną i rodzajem problemów, z którymi borykają się jego klienci. Doradca zawodowy ogólnie rzecz biorąc pomaga osobom, które muszą stawić czoła problemom bezpośrednio związanym z zatrudnieniem, z reguły polegającym na wyborze, zmianie lub dostosowaniu do zatrudnienia. Pomagając klien-

* Ten artykuł, opublikowany w *Journal of Employment Counseling*, vol. 12, No. 4, December, 1975 został przedrukowany przez USDOL za zgodą *American Association for Counseling and Development*.

towi doradca rozważa wewnętrzne i zewnętrzne czynniki, na przykład: psychologiczne, fizyczne i społeczno-ekonomiczne, mające wpływ na obecny status zawodowy klienta i mogące mieć wpływ na jego przyszłość. Tak więc doradca zawodowy zajmuje się osobistym potencjałem klienta, jego silnymi i słabymi stronami oraz pomaga klientowi w zrozumieniu fizycznych, umysłowych i emocjonalnych procesów rozwoju, jakim podlega człowiek. Doradca musi również rozumieć te procesy, aby móc wykorzystać istniejące środki, instytucje, szkolenia i możliwości zatrudnienia z korzyścią dla klienta.

Doradca zawodowy stoi na stanowisku, że każda osoba powinna mieć równe szanse rozwoju i wykorzystania indywidualnych talentów dla własnego dobra i dla dobra ogółu, i że jest to proces rozwoju o charakterze ciągłym, trwający całe życie, w toku którego dowolna ilość instytucji i osób, wliczając w to doradcę zawodowego, może odegrać istotną rolę.

Doradca zawodowy wierzy, że praca stanowi istotny przejaw indywidualnego widzenia przez jednostkę siebie i swojego systemu wartości oraz, że jednostka posiada zdolność zmieniania się, rozwoju i podejmowania inteligentnych decyzji. Jednak wzrastająca złożoność uprzemysłowionego świata pracy, podlegającego ciągłej ewolucji wraz z postępem technicznym sprawia, że jednostce coraz trudniej jest bez pomocy z zewnątrz podejmować decyzje dotyczące zatrudnienia lub przygotowania zawodowego. Dzięki procesowi doradztwa klient uzyskuje pomoc w lepszym zrozumieniu siebie, środowiska zatrudnienia oraz odniesieniu swoich zainteresowań i uzdolnień do wymagań rozmaitych rodzajów zatrudnienia. Tak więc doradztwo zawodowe jest istotnym elementem w całym spektrum usług związanych z zatrudnieniem i szkoleniem. Dla tych, którzy potrzebują tej usługi, jest ona integralnym elementem całego procesu wyboru zatrudnienia i stanowi niezbędny warunek wstępny tego procesu.

Wiara w wolność wyboru stanowi podstawę procesu doradczego.

Definicja poradnictwa zawodowego

Poradnictwo zawodowe jest to proces, w którym doradca zawodowy i klient pracują wspólnie, aby ten ostatni mógł osiągnąć lepsze zrozumienie samego siebie i wiedzę o świecie pracy i mógł bardziej realistycznie wybrać, zmienić lub dostosować się do wymagań, jakie stawia praca. Doradca zawodowy podejmuje następujące działania:

1. Udziela pracy niedoświadczonej osobie, która dokonała nieodpowiedniego wyboru zatrudnienia w dokonaniu przeglądu i oceny obecnych i potencjalnych kwalifikacji oraz odniesieniu ich do wymagań pracy, aby klient mógł sporządzić realistyczny plan zawodowy.
2. Dostarcza pomocy w uzyskaniu odpowiednich usług zwiększających szanse zatrudnienia, przygotowujących klienta do wejścia na rynek pracy. Usługi te mogą dotyczyć szczegółowego doradztwa: skierowania do dalszego kształcenia, szkolenia, leczenia lub rehabilitacji i często też orientacji w procesach zachodzących na rynku pracy.
3. Pomaga doświadczonemu pracownikowi, który chce lub musi dokonać zmiany zawodowej w przeprowadzeniu przeglądu alternatywnych możliwości zatrudnienia, wybraniu odpowiedniejszego zatrudnienia i sporządzeniu planu zmiany zatrudnienia.
4. Pomaga pracownikowi, który napotkał przeszkody w uzyskaniu lub utrzymaniu zatrudnienia lub awansowaniu w wykryciu, przeanalizowaniu i zrozumieniu zawodowych i osobistych trudności oraz pomaga sporządzić odpowiedni plan dostosowawczy.

Pomoc ta dostarczana jest klientowi w taki sposób, aby mógł (a) rozpoznać istniejące trudności, (b) podjąć odpowiednie skuteczne decyzje i (c) wybrać odpowiedni rodzaj pracy lub zadań rozwojowych. Pomagając klientowi w rozumieniu siebie i poznaniu zależności w świecie pracy, doradca może zastosować zarówno indywidualne, jak i grupowe metody i techniki.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZAWODOWA

Odpowiedzialność doradcy wobec klienta

W trakcie procesu doradczego doradca:

- Okazuje szacunek dla wartości, indywidualności i godności klienta, stwarzając tym samym odpowiedni klimat dla poradnictwa.
- Stara się osiągnąć porozumienie co do rozumienia charakteru problemu zawodowego klienta.
- Przedstawia jasno warunki, na jakich odbywa się poradnictwo, także fakt objęcia tajemnicą zawodową informacji uzyskanych przez doradcę podczas rozmowy.
- Przyjmuje elastyczne podejście do oceny, używając jedynie technik właściwych i odpowiednich dla danego klienta.
- Interpretuje wyniki w sposób nie ograniczający swobody wyboru, jaka przysługuje klientowi.
- Pomaga klientowi w dokonaniu samooceny, osiągnięciu zrozumienia siebie i nabyciu umiejętności wyznaczania kierunku działania, rozwijając w ten sposób u niego umiejętność podejmowania decyzji dotyczących odpowiednich celów i planów zawodowych.
- Informuje klienta o możliwościach zatrudnienia, a także wymaganych cechach i umiejętnościach, niezbędnych szkoleniach i tendencjach na rynku pracy.
- Pomaga klientowi w zrozumieniu przemian ekonomicznych, które miały lub mają miejsce obecnie i ich znaczenia dla wyboru, przygotowania się do zawodu i znalezienia zatrudnienia w odpowiedniej dziedzinie zawodowej.
- Pomaga klientowi w rozwinięciu perspektywicznego planu zawodowego lub szkolenia, który odzwierciedlałby samo-

dzielną ocenę klienta uwzględniając jego cechy osobiste, zainteresowania, wartości i inne czynniki związane z wymaganiami danej kariery zawodowej, jak i z dostarczaną przez daną karierę satysfakcją.

- Traktuje wybór zatrudnienia nie jako punkt końcowy, ale jako część procesu rozwojowego, który może w przyszłości wymagać zmiany.
- Pomaga klientowi zrozumieć środowiskową i społeczną strukturę biura, fabryki czy innego środowiska zawodowego, w którym może się znaleźć.
- Obserwuje przebieg realizacji uzgodnionego planu zawodowego, doradzając i udzielając pomocy w razie potrzeby aż do uzyskania dostosowania zawodowego klienta.
- Udziela pomocy w ramach swojej wiedzy fachowej; kieruje klienta do odpowiednich specjalistów, jeśli wymagana jest ich pomoc.
- Podejmuje się dokonania analizy efektów swojej działalności doradczej wobec klienta i prowadzenia dalszej pracy dla osiągnięcia lepszych rezultatów jeśli zachodzi taka potrzeba.

Odpowiedzialność doradcy wobec biura zatrudnienia*

Pośród organizacji i agencji, w których pracować może doradca zawodowy są państwowe urzędy pracy, inne agencje rządowe, prywatne agencje nastawione na zysk i nie nastawione na zysk, zakłady przemysłowe, szkoły średnie i szkoły wyższe. Każda z tych organizacji ma własne cele, prowadzi własną politykę i realizuje swoje cele innymi metodami. Wszystko to może mieć wpływ na rolę i sposób działania do-

* *W warunkach polskich są to Urzędy Pracy.*

radcy zawodowego. Aby wykonywać swoją pracę skutecznie, doradca zawodowy musi wykonywać następujące działania:

- Propagować wśród pozostałych pracowników zrozumienie dla roli poradnictwa zawodowego w osiąganiu celów danej organizacji.
- Współpracować z pozostałymi pracownikami przy realizacji zadań stojących przed organizacją.
- Współpracować z pozostałymi pracownikami w udzielaniu pomocy klientom wymagającym oprócz poradnictwa zawodowego także innych form usług lub pomocy zawodowej.
- Brać udział w planowaniu, rozwijaniu, realizowaniu i ocenie działań doradczych.
- Podtrzymywać poziom profesjonalny przez ciągłe szkolenia.
- Propagować szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych (np. prowadzenia rozmowy) pośród pozostałych pracowników i zadbać, aby brali jak najpełniejszy udział w procesie doradczym przez rozpoznawanie sytuacji wymagających poradnictwa, uzyskiwanie informacji itd.

Odpowiedzialność doradcy wobec społeczeństwa

Na doradcy zawodowym spoczywa odpowiedzialność, aby zadbać o to, by inne instytucje, których klienci mogą potrzebować poradnictwa zawodowego były dobrze poinformowane o usługach świadczonych przez RUP. Również do jego kompetencji należy znajomość rodzaju i zakresu usług świadczonych przez inne miejscowe instytucje, których mógłby potrzebować klient. Jeśli na danym terenie nie istnieją wydawnictwa informujące o takich usługach i instytucjach, obowiązkiem doradcy jest promować i ułatwić publikację takich wydawnictw. Jeśli pewne potrzebne usługi lub instytucje nie

istnieją na danym terenie, obowiązkiem doradcy jest zwrócić na to uwagę odpowiednich osób i władz.

Odpowiedzialność doradcy wynikająca z etyki zawodowej

Doradca zawodowy ponosi odpowiedzialność wynikającą z etyki zawodowej, podobnie jak wobec macierzystej instytucji, klientów i ogółu. Na tę ogólną odpowiedzialność składają się następujące elementy:

- Rozumienie siebie i sposobu, w jaki osobiste cechy i działania doradcy wpływają na jego kontakt z klientem.
- Świadomość własnych możliwości i ograniczeń oraz gotowość skierowania klienta do innej instytucji, która może świadczyć daną usługę.
- Ciągły rozwój we wszystkich dziedzinach związanych z doradztwem zawodowym.
- Udział w działaniach stowarzyszeń zawodowych na poziomie lokalnym, wojewódzkim lub krajowym.
- Udział w odpowiednich badaniach statystycznych.
- Propagowanie wysokich standardów zawodowych i dobrych warunków pracy w zawodzie doradcy zawodowego.
- Dostarczanie istotnych i pomocnych informacji innym osobom zawodowo pomagającym klientowi.
- Przestrzeganie tajemnicy zawodowej co do informacji uzyskanych od klienta i ujawnianie ich jedynie za zgodą klienta, w ramach obowiązującego prawa i przepisów.
- Przestrzeganie zasad etyki zawodowej oraz zasad etyki obowiązujących w danej instytucji.

Umiejętności doradcy zawodowego

Aby skutecznie wykonywał swe obowiązki, doradca zawodowy musi posiadać następujące umiejętności:

- **Umiejętność nawiązywania kontaktu.** Umiejętność tworzenia atmosfery otwartości i zaufania, nawiązywania bliskiego kontaktu z każdym klientem, właściwe rozumienie odczuć, słów oraz zachowań klienta, oraz okazanie mu tego zrozumienia i udzielenie informacji lub pomocy.
- **Umiejętność dokonywania indywidualnej lub grupowej oceny.** Zdolność dokonywania ocen podczas pracy z grupą lub indywidualnie, uwzględniając ocenę potrzeb klienta, jego charakterystyki, możliwości, indywidualnych różnic i samooceny.
- **Doradztwo grupowe.** Znajomość i umiejętność zastosowania podstawowych zasad zachowania grupy i przewodzenia w grupie, aby pomóc członkom grupy w zrozumieniu i rozwiązywaniu ich problemów.
- **Gromadzenie i wykorzystywanie informacji dotyczących możliwości rozwoju zawodowego.** Umiejętność gromadzenia i wykorzystywania informacji dotyczących kształcenia, zatrudnienia i rynku pracy, aby pomóc klientom w podejmowaniu decyzji i tworzeniu planu zawodowego.
- **Tworzenie i wprowadzanie w życie planu zawodowego.** Umiejętność tworzenia i realizacji odpowiedniego planu zawodowego, który pomaga klientowi przesunąć się z obecnie zajmowanej pozycji zawodowej do odpowiedniego miejsca zatrudnienia, przy pomocy szeregu usług zwiększających szanse zatrudnienia, takich jak szkolenia i inne usługi pomocnicze.

- **Obsługa ofert.** Umiejętność zrozumienia potrzeb pracodawcy i przekazania ich klientowi, nawiązywania skutecznych kontaktów zawodowych dla osób potrzebujących pomocy przy przyjmowaniu oferty, pomagania klientowi we właściwym przedstawianiu swoich kwalifikacji w świetle wymagań pracodawcy.
- **Kontakt z instytucjami lokalnymi.** Oparta na gruntownej znajomości lokalnych instytucji usługowych umiejętność pomagania klientowi w uzyskiwaniu potrzebnej usługi.
- **Umiejętność zarządzania pracą i regulowania stosunków w biurze.** Umiejętność koordynowania różnych aspektów całkowitego programu doradczego w instytucji doradczej dla uzyskania ciągłości pracy w świadczeniu usług z korzyścią dla klientów, pracowników i ogółu.
- **Rozwój zawodowy.** Umiejętność, oparta na zainteresowaniu rozwojem zawodowym, włączania się w działania prowadzące do takiego rozwoju zarówno na gruncie indywidualnym, jak i zawodowym oraz prezentowanie na własnym przykładzie standardów profesjonalnych wymaganych od doradcy zawodowego.

Kontinuum poradnictwa

Termin „poradnictwo” jest przez wielu ludzi różnie rozumiany, zwłaszcza że jest często używany w rozmaitych sytuacjach, gdzie wchodzi w grę udzielanie porad. Kiedy doradca pomaga klientowi w podjęciu jakiejś decyzji, to nie oznacza bynajmniej, że mówi on klientowi jak należy postąpić. Raczej stwarza on sytuację, w której pomaga on klientowi w podjęciu tych ważnych decyzji samemu. W poradnictwie zawodo-

wym te decyzje koncentrują się wokół zagadnień środowiska pracy, zmiany zatrudnienia, wyboru i dostosowania. Jedną z trudności w sprecyzowaniu pojęcia „poradnictwo” jest popularne pojmowanie podobieństw i różnic związanych z udzielaniem wskazówek, poradą i psychoterapią.

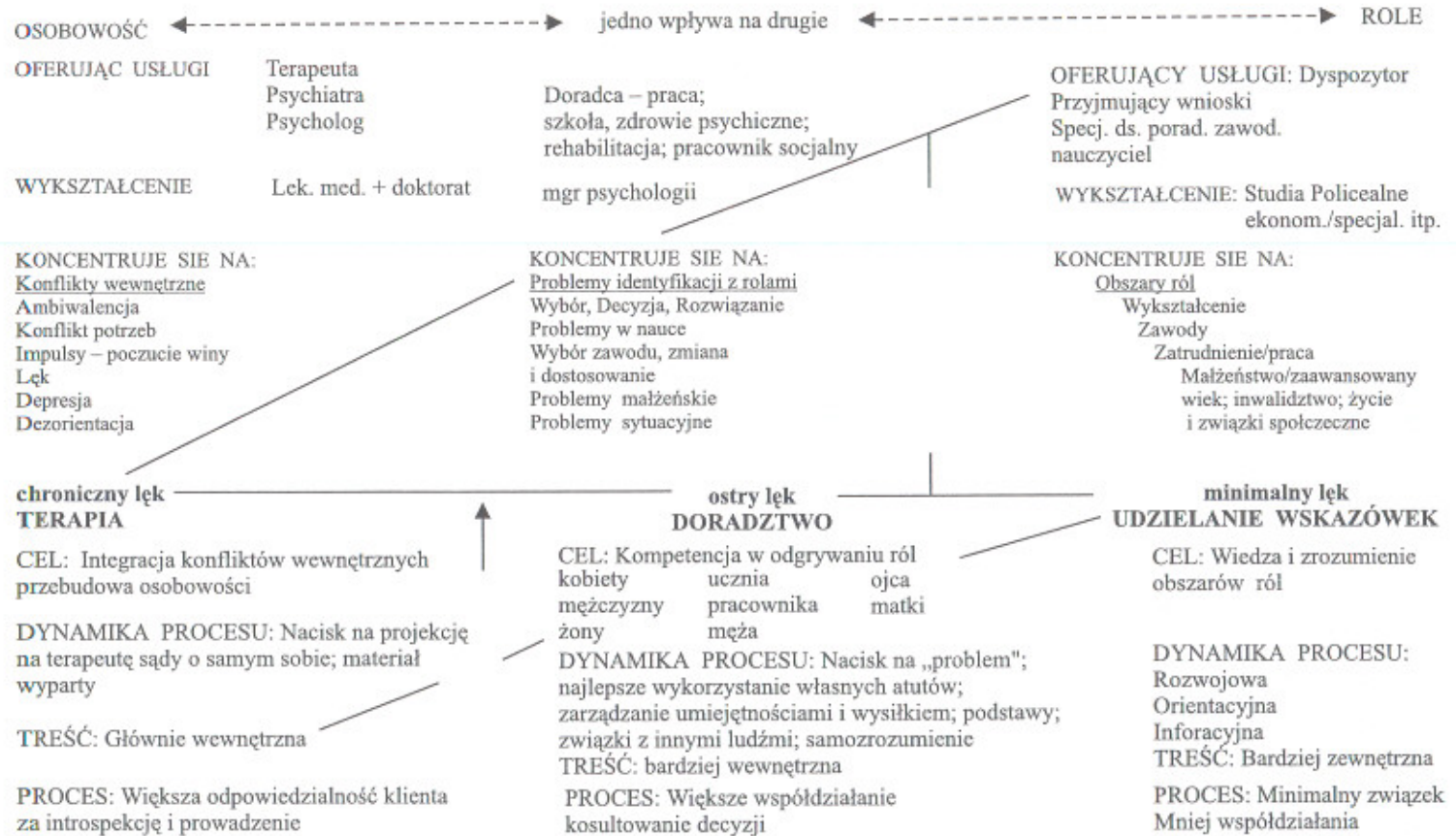
Poradnictwo zawodowe nie jest psychoterapią, udzielaniem wskazówek, czy rozmową kwalifikacyjną i powinno być od nich odróżniane. Poradnictwo zawodowe jest procesem uczenia dotyczącym radzenia sobie z problemami zawodowymi i zatrudnienia, a nie terapią zaburzeń psychicznych. Co prawda nie da się odizolować doradcy od napięć, jakie towarzyszą klientom pozbawionym pracy, jednak musi on koncentrować się na tych emocjach i odczuciach, które bezpośrednio stoją na drodze do znalezienia pracy. Doradca musi jednak zdawać sobie sprawę z ograniczeń swojego stanowiska pracy i kierować osoby wymagające psychoterapii do odpowiednich specjalistów.

Poradnictwo nie jest też udzielaniem wskazówek ani rozmową kwalifikacyjną. Udzielanie wskazówek polega na sugerowaniu klientowi gotowych rozwiązań i konkretnych sposobów postępowania w oparciu o większą wiedzę udzielającego wskazówek. Poradnictwo pomaga klientowi podjąć decyzję samemu, na podstawie dostarczonych informacji i jego własnego systemu wartości. Mimo istniejących podobieństw między poradnictwem zawodowym a rozmową kwalifikacyjną, mają one jednak różne cele i posługują się różnymi metodami i technikami. Rozmowa kwalifikacyjna ma na celu zebranie informacji o kwalifikacjach i doświadczeniu, płacach i warunkach pracy, aby skierować klienta na odpowiednie stanowisko pracy. Poradnictwo natomiast znajduje powiązanie między istniejącymi i potencjalnymi kwalifikacjami, stanowiskami pracy, ogólnymi dziedzinami pracy i potrzebami szkoleniowymi, aby pomóc klientowi w lepszym zrozumieniu siebie i swojej sytuacji w odniesieniu do środowiska pracy.

Możliwe jest przedstawienie przykładowego zachowania klienta wzdłuż osi stanowiącej pewne **kontinuum** z oznaczonymi strefami dla udzielania wskazówek, poradnictwa i terapii, aby wyjaśnić, która z usług jest najbardziej odpowiednia dla klienta i czym się one różnią. Punkty wzdłuż **kontinuum** użyte będą dla określenia względnej stabilności klienta i jego poziomu lęku i niepokoju, jak również dla określenia rodzaju wymaganej usługi (udzielenie wskazówek, poradnictwa, terapii). Zachowanie klienta w dowolnym punkcie kontinuum rozważa się w oparciu o: doświadczenie i wykształcenie doradcy, terapeuty lub innego usługodawcy oraz koncentrację, cel, charakterystykę, zawartość i przebieg reakcji na zachowanie i potrzeby klienta. Punkty wzdłuż **kontinuum** różnią się między sobą ilościowo, a nie jakościowo.

Zamieszczony na następnej stronie wykres przedstawia zmiany tych zależności wzdłuż **kontinuum poradnictwa**.

Schemat
Kontinuum doradztwa – model amerykański



Rozpoznawanie osób potrzebujących poradnictwa zawodowego

W każdej społeczności są ludzie wymagający pomocy przy podejmowaniu decyzji dotyczących wyboru zawodu, zmiany lub dostosowania zawodowego. Osoby rozpoznawane jako wymagające poradnictwa niekoniecznie muszą być osobami „trudnymi”; są to po prostu ludzie mający trudności zawodowe. Ponieważ wielu klientów RUP nie zwraca się z prośbą o pomoc doradczą i często nie zdaje sobie sprawy, że potrzebuje takiej pomocy, wszyscy pracownicy mający do czynienia z klientami muszą umieć rozpoznawać wszelkie wskazówki, że potrzebna jest taka pomoc.

Niżej wymienione wskazówki nie stanowią kompletnej listy, ale będą pomocne jako przykładowe sygnały, że potrzebne jest doradztwo. Doradcy mogą używać tej listy do **weryfikowania** czy skierowani do nich klienci faktycznie wymagają doradztwa.

SYGNAŁY WSKAZUJĄCE NA ISTNIENIE POTRZEBY PORADNICTWA ZAWODOWEGO

A. WYBÓR ZAWODOWY. Klient posiada ograniczone doświadczenie zawodowe lub w ogóle go nie posiada, z czego wynika brak możliwości dokonania wyboru zawodowego.

1. Klient posiada wybitne umiejętności w jednej lub kilku dziedzinach i ma trudności z podjęciem decyzji zawodowej.
2. Klient nie posiada żadnych wyraźnych zainteresowań, umiejętności lub wykształcenia, które mogłyby pomóc w ustaleniu odpowiedniej dziedziny zawodowej.
3. Klient posiada psychiczne lub fizyczne ograniczenia, które trzeba wziąć pod uwagę przy wyborze zawodu.
4. Klient nie dostrzega własnych umiejętności i zainteresowań lub ma sprzeczne zainteresowania.
5. Klient pracował w wielu miejscach zatrudnienia, w każdym przez krótki czas i żadne z tych zajęć specjalnie go nie interesowało.

B. BŁĘDNY WYBÓR ZAWODOWY. Klient posiada ograniczone doświadczenie zawodowe lub w ogóle go nie posiada i dokonał wyboru zawodowego, który wydaje się błędny.

1. Zawodowy wybór klienta nie odpowiada jego kwalifikacjom.
2. Klient wybrał dwa nie związane z sobą stanowiska zawodowe, które wymagają innego przygotowania.

3. Klient nie znajduje satysfakcji w zawodzie, do którego został przygotowany.
4. Klient został przygotowany do zawodu, w którym nie ma wolnych miejsc pracy.

C. ZMIANA ZAWODOWA. Klient jest doświadczony, lecz chce lub musi dokonać zmiany zawodowej, lub rozważyć taką możliwość ze względu na okoliczności zewnętrzne.

1. Klient nie odczuwa satysfakcji lub nie odnosi sukcesów w obecnym miejscu pracy i potrzebuje pomocy w odniesieniu swoich umiejętności do bardziej odpowiedniego rodzaju pracy.
2. Klient nie może dostać pracy z powodów takich, jak wiek czy stan fizyczny i potrzebuje pomocy przy zmianie zawodowej.
3. Klient uzyskał dodatkowe przeszkolenie lub doświadczenie, którego nie może bezpośrednio wykorzystać w obecnym miejscu pracy i potrzebuje pomocy przy zmianie zawodowej.
4. Klient posiada doświadczenie w dziedzinie zawodowej, która ulega drastycznym zmianom na skutek postępu technicznego lub w ogóle zanika.
5. Klient posiada umysłowe lub fizyczne ograniczenia, które wymagają zmiany zawodowej.

D. POTRZEBA SZKOLENIA. Klient poszukuje lub wymaga szkolenia i potrzebuje pomocy w ocenie swoich potrzeb i wyborze odpowiedniej dziedziny zawodowej i rodzaju szkolenia.

1. Klient zainteresowany jest dalszym szkoleniem, ale nie jest zdecydowany co do dziedziny zawodowej.
2. Klient musi przerwać naukę ze względów finansowych, ale jest zdecydowany kontynuować ją w trybie wieczorowym lub w miejscu pracy.
3. Klient jest zainteresowany szkoleniem w dziedzinie, która budzi wątpliwości. Klient może potrzebować pomocy ze względu na niezgodność zainteresowań z możliwościami, umysłowe lub fizyczne ograniczenia lub brak wykształcenia.
4. Szanse klienta na zatrudnienie są ograniczone lub zmniejszają się i szkolenie mogłoby je zwiększyć.
5. Klient zajmuje stanowisko nie wymagające wysokich kwalifikacji a wykazuje potencjał do wykonywania zawodu wymagającego wyższych kwalifikacji.
6. Klient był przez dłuższy czas bez pracy i szanse na stałe zatrudnienie w jego zawodzie są nikłe.

E. POTRZEBA USŁUG INNYCH INSTYTUCJI.

Klient wymaga usług innej instytucji aby zwiększyć swoje szanse zatrudnienia, przy czym klient nie dostrzega potrzeby korzystania z usług, nie wie z jakich usług korzystać, albo trudno jest ustalić odpowiednią instytucję usługową.

F. PRZYSTOSOWANIE ZAWODOWE. Klient potrzebuje pomocy przy przewycięzaniu problemów z przystosowaniem zawodowym.

1. Klient znajduje się w odpowiedniej dziedzinie zawodowej i napotyka trudności związane z sytuacją zawodową, a nie z obowiązkami zawodowymi.

2. Cechy osobiste klienta lub jego zachowanie w pracy utrudniają mu zatrudnienie lub utrzymanie zatrudnienia.
3. Postawa klienta wobec samego siebie, pracy lub współpracowników utrudnia mu zatrudnienie lub utrzymanie zatrudnienia.
 - a) Klient podejmuje pracę powyżej lub poniżej swoich widocznych możliwości lub domaga się nierealnych warunków placowych lub socjalnych.
 - b) Klient utracił lub porzucił kilka miejsc pracy ze względu na konflikty z przełożonymi lub współpracownikami.
 - c) Klient przejawia niedojrzałe podejście do zatrudnienia, co wyraża się przez: nieumiejętność lub niemożność podjęcia odpowiedzialności, przestrzegania przepisów, rezygnację z pracy przed dokładnym zapoznaniem się z nią, oczekiwanie nierealistyczne szybkich awansów.
 - d) Klient nie chce zaakceptować ograniczeń wynikających z poważnej choroby, starzenia lub kalectwa.
4. Klient jest na zwolnieniu warunkowym lub niedawno opuścił zakład karny lub szpital zamknięty i potrzebuje pomocy przy wyborze zawodu lub zmianie zawodowej.
5. Klient jest zniechęcony, apatyczny lub zrezygnowany i jego morale oraz motywacja są niskie ze względu na istniejące lub spodziewane bezrobocie spowodowane postępowaniem technicznym lub zanikiem zawodu.

G. ZMIANA MIEJSCA ZATRUDNIENIA. Klient jest zainteresowany pracą w innej miejscowości i potrzebuje pomocy przy tworzeniu odpowiedniego planu zatrudnienia.

1. Klient potrzebuje pomocy przy podjęciu decyzji czy przenieść się do nowego miejsca jest zalecane.

2. Klient potrzebuje pomocy przy ustalaniu jak jego umiejętności lub zainteresowania mogą być najlepiej wykorzystane w nowym miejscu pracy.
3. Szanse klienta na znalezienie zatrudnienia na danym terenie są tak małe, że powinien rozważyć zmianę dziedziny zatrudnienia.

Kierowanie klientów do doradcy

Kiedy pracownik ma wątpliwości czy nie należy skierować klienta do doradcy, powinien przedyskutować to z doradcą lub swoim przełożonym. Jeżeli jest to niemożliwe, należy skierować klienta do doradcy i ten podejmuje wtedy właściwą decyzję.

Kiedy pracownik ustali, że klient potrzebuje pomocy doradcy zawodowego, powinien wspólnie z klientem przyrzec się jeszcze raz problemowi i nadmienić, że inny pracownik będzie bardziej kompetentny, aby pomóc. Nie należy używać słowa „problem” podczas tej rozmowy i podkreślić korzyści jakie przyniesie ta specjalna usługa.

Sposób kierowania klienta do doradcy jest niezwykle ważny i zależy od niego czy klient nastawi się na współpracę, czy też będzie niechętny. Jeżeli klient wie, dlaczego skierowano go do innego pracownika i jakie odniesie z tego korzyści, bardziej prawdopodobne będzie jego nastawienie na współpracę.

Po zakończeniu procesu doradczego i sporządzeniu z klientem planu zawodowego, klient powinien być skierowany do odpowiednich pracowników Urzędów Pracy. Po udzieleniu klientowi pomocy w problemach i planach zawodowych, powinien on być przygotowany do skierowania do miejsca pracy tak samo, jak inni klienci z takimi samymi kwalifikacjami.

Proces doradczy i rozmowa

Przygotowując się do rozmowy, doradca przegląda wszelkie dostępne dokumenty, dane dostępne w innych instytucjach i konsultuje się z pracownikiem, który skierował do niego klienta. Ponieważ nie wszyscy klienci kierowani do doradcy potrzebują pomocy doradczej, doradca musi zweryfikować istnienie takiej potrzeby. Doradca zawodowy musi też upewnić się, że klient zdaje sobie w pełni sprawę z celów i ograniczeń procesu doradczego i że rozumie rolę doradcy w udzielaniu mu pomocy i w podjęciu decyzji zawodowej. Klient powinien ze swej strony współpracować przy wspólnym rozwiązywaniu problemów zawodowych. Uchwycenie i identyfikacja prawdziwego problemu doradczego przez klienta i doradcę jest niemożliwa, gdy klient nie będzie brał czynnego udziału w procesie doradczym.

Kiedy już zacznie się rozmowa, głównym celem jest pomoc klientowi w dopasowaniu swoich obecnych i potencjalnych kwalifikacji do rodzajów zatrudnienia i dziedzin zatrudnienia, przezwyciężeniu trudności związanych z dostosowaniem zawodowym i w określeniu odpowiedniego celu i sporządzeniu planu zawodowego. Dla odróżnienia – w rozmowie kwalifikacyjnej dokonuje się zestawienia kwalifikacji klienta z istniejącymi miejscami pracy, do których kwalifikują go wykształcenie i doświadczenie.

Punkt widzenia doradcy ma w dużym stopniu wpływ na przebieg i wynik rozmowy. Istnieje wiele publikacji książkowych na temat zasad i technik oraz teorii związanych z rozwojem zawodowym i rozwojem kariery. Doradca powinien je oczywiście przeczytać w toku szkolenia i przygotowania.

Dla wyjaśnienia **zasadniczych** typów doradztwa, dla celów niniejszego podręcznika przedstawiamy następujący uproszczony podział. Można często spotkać się z następującym podziałem doradztwa: **doradztwo kierujące** – gdzie do-

radca uzyskuje od klienta informacje, rozważa wszystkie czynniki i udziela klientowi porady w sprawie najlepszej drogi zawodowej; **doradztwo niekierujące** – gdzie doradca stanowi pomocną „odskocznicę” dla rozwiązywania problemów przez klienta i znalezienia przez niego rozwiązań; i wreszcie **doradztwo eklektyczne** – gdzie doradca rozważa potrzeby klienta i stosuje w zależności od okoliczności kierujące lub niekierujące podejście, aby pobudzić klienta do samodzielnego znalezienia rozwiązania. Mimo, że jest to podejście nieautorytarne i swobodne, doradca może co jakiś czas przejmować inicjatywę przy dostarczaniu informacji zawodowej, analizie testów itp. **Doradztwo eklektyczne** znajduje zastosowanie w wielu instytucjach związanych z zatrudnieniem.

Niezależnie od wybranego podejścia doradca powinien pamiętać o następujących zasadach podejścia do klienta:

- A. Doradca musi rozumieć siłę emocji towarzyszących i wpływających na decyzje o karierze zawodowej, jak na przykład strach przed zmianą, opinia rodziny, potrzeba prestiżu i inne potrzeby i motywacje.
- B. Powinien pozwalać klientowi na odgrywanie głównej roli przy podejmowaniu decyzji.
- C. Zadawać pytania ogólne, poszerzające, a nie naprowadzające, zawężające zakres dyskusji.
- D. Zachować uwagę przy rozważaniu delikatnych nacechowanych emocjami kwestii, aby klient czuł się zachęcony do otwarcia na problem i chciał o nim mówić, a nie dusić w sobie.
- E. Wykształcić w sobie umiejętność widzenia spraw oczami klienta.
- F. Określać i równoważyć zarówno złe jak i dobre strony różnych rozwiązań bez narzucania klientowi swojego systemu wartości.

- G. Potwierdzać podjętą decyzję w toku rozmowy przez przedstawienie jej innymi słowami i objaśnianie wspólnie z klientem.
- H. Nie prowadzić doradztwa w kwestiach wykraczających poza zakres doradztwa zawodowego i zdawać sobie sprawę z potencjalnej potrzeby skierowania klienta do innego specjalisty.
- I. Rozpoznawać moment, kiedy już nic pozytywnego nie da się więcej uzyskać z rozmowy i przerwać ją zostawiając pozytywny ślad.

Prowadzenie rozmowy – technika i sugestie

Jako że rozmowa ma zasadnicze znaczenie dla procesu doradczego, doradca powinien właśnie na niej skoncentrować swoje wysiłki. Życzliwe potraktowanie poniższych wskazówek powinno przyczynić się do osiągnięcia sukcesu w toku rozmowy doradczej.

- A. Stwórz atmosferę harmonii, zaufania i szacunku (rozumienia) w czasie rozmowy z klientem.
- B. Bądź sobą! – nie staraj się grać „roli” albo zmieniać swojego naturalnego stylu prowadzenia rozmowy. Naturalność pomoże przekonać klienta, że jesteś autentycznie zainteresowany jego sprawą.
- C. Nie tłumacz klientom, czym jest poradnictwo. Jest ono procesem uczenia się, więc pozwól klientowi uczyć się z tego, co robisz, a nie z tego co mówisz.
- D. Jako, że wszyscy mamy pewne osobiste opinie o ludziach, które zakładamy z góry, doradca powinien je u siebie widzieć i nie dać im wpływać negatywnie na przebieg procesu doradczego.

- E. Daj klientowi czas na reakcję i podjęcie części odpowiedzialności za przebieg rozmowy – zrelaksuj się i nie spiesz się. Początkujący doradcy mają tendencję do prowadzenia rozmowy zbyt szybko.
- F. Słuchania można się nauczyć i jest to zasadnicza umiejętność przy prowadzeniu rozmowy. Oprócz słuchania tego, co powiedziane, czytaj między wierszami, odczytaj to, co nie powiedziane. Skoncentruj się całkowicie na kliencie i jego zachowaniu.
- G. Naucz się tolerować i dobrze znosić niezbyt długie okresy **konstruktywnej ciszy**. Takie okresy dają klientowi czas na zebranie myśli dojście do pewnych wniosków i przejście na wyższy poziom rozwiązywania problemu.
- H. Zachowaj uprzejmy i obiektywny punkt widzenia i nie angażuj się emocjonalnie w stosunku do klienta.
- I. Notuj i zapisuj fakty jak najszybciej, ale uważaj, aby nie stworzyć wrażenia, że formularze są ważniejsze od klienta.

Do powyższych punktów można jeszcze dodać, że skutecznej jest używać pytań otwartych, które ułatwią klientowi otwarcie się niż takich, na które można odpowiedzieć „tak” lub „nie”.

Dobrze jest, jeśli podczas rozmowy możemy zorientować się, jaki efekt wywierają nasze wypowiedzi na drugiego człowieka. Jako że dokładne przekazanie i zrozumienie treści jest zasadnicze dla skutecznego prowadzenia rozmowy, niektórzy specjaliści wprowadzili podział wypowiedzi doradcy względem ich wpływu na klienta, aby ułatwić zrozumienie procesu rozmowy. Twierdzą oni, że **efekt badawczy** mają te wypowiedzi, które pomagają nam odkryć lub poznać lepiej klienta i zwiększają jego poczucie równości i autonomii. **Efekt kontrolujący** mają te wypowiedzi, które zmuszają klienta, aby zachowywał się zgodnie z naszymi życzeniami,

odbierają mu autonomię, rozwijają poczucie niższości wobec doradcy.

Oto przykłady **efektu kontrolującego**: udzielanie rad i próby przekonania klienta, aby zachowywał się w dany sposób; zmienianie tematu bez wyjaśnienia; zgadzanie się tak zdecydowane, że klient czuje się przywiązany do aktualnej pozycji lub opinii; lekceważenie odczuć klienta.

Z drugiej strony **efekt badawczy** to: oferowanie alternatywnych rozwiązań, dzielenie się informacjami i osobistymi odczuciami, powtarzanie (echo) wypowiedzi klienta, powtarzanie wypowiedzi klienta innymi słowami, reagowanie na uczucia wyrażone przez klienta. Efekt badawczy rozwinię u klienta umiejętność rozwiązywania problemów i planowania swojej przyszłości zawodowej i poprawi ogólną skuteczność doradcy.

** Oparte na materiałach sporządzonych dla USDOL przez Dr. Lesa Snydera i Dr. Billa Cabianca z Heuristic Systems.*

Indywidualna ocena zawodowa

Jako pierwszy krok w dokonaniu indywidualnej oceny zawodowej należy określić rodzaj problemu stojącego przed klientem oraz wytworzyć sobie pełny obraz klienta jako osoby. Przy użyciu poprzednio nakreślonych metod i technik rozmowy doradca zgłębia sposób widzenia siebie przez klienta, czynniki indywidualne i czynniki środowiskowe. Badając te trzy obszary doradca pozyskuje informacje od klienta oraz z innych dostępnych źródeł, aby pomóc mu zrozumieć

najważniejsze elementy jego życia zawodowego. Oto główne dziedziny badania i oceny:

- 1) zainteresowania i cele;
- 2) doświadczenie zawodowe;
- 3) wykształcenie i przebyte szkolenia;
- 4) sposób spędzania wolnego czasu;
- 5) uzdolnienia;
- 6) czynniki społeczno-ekonomiczne;
- 7) cechy charakteru i usposobienie;
- 8) możliwości fizyczne.

Te osiem sfer indywidualnej oceny wraz z niektórymi typowymi metodami ich sprecyzowania pokazuje najniższy wykres.

Klienci spędzają znaczną część swego życia w pracy, stąd, im lepiej ich praca będzie dostosowana do ich indywidualnego widzenia siebie, tym większa będzie satysfakcja z pracy zawodowej. Odniesiony w przeszłości sukces lub klęska zawodowa oraz poziom zadowolenia z pracy będą silnie rzutować na postrzeganie rodzajów i dziedzin zatrudnienia przez klienta. Tak więc doradca nie tylko ocenia zainteresowania, zdolności i umiejętności, ale bada sposób, w jaki klient widzi siebie w odniesieniu do tych trzech elementów. Uzyskanie informacji z ośmiu obszarów ułatwi utworzenie pełnego obrazu.

Zainteresowania zawodowe i cele są właściwym punktem wyjściowym, gdzie pewnymi wskazówkami są: ustne wyrażenie zainteresowań, reakcje i komentarze dotyczące wykonywanych rodzajów pracy, sposoby spędzania wolnego czasu i podejście do przedstawionych zestawów zainteresowań.

Wszelkie **doświadczenia zawodowe**, długie czy krótkie, związane z wojskiem czy przypadkowe, powinny zostać przeanalizowane, ze szczególnym naciskiem na kwestię, któ-

re były lubiane, a które nie i dlaczego. Powody dla podejmowania i porzucania pracy i komentarze dotyczące środowiska pracy, współpracowników i warunków pracy mogą również okazać się pomocne.

METODY IDENTYFIKACJI OBSZARÓW OCENY JEDNOSTKI



Wykształcenie i przebyte szkolenia, a zwłaszcza doświadczenie szkolne mogą dostarczyć dobrych wskazówek co do umiejętności zawodowych, potencjału i zainteresowań. Zajęcia pozaszkolne mogą również dostarczyć istotnych informacji zawodowych, jak również minione i potencjalne szkolenia i powody ich podjęcia.

Ponieważ ludzie starają się robić to, co lubią, sposoby **spędzania wolnego czasu**, które wybierają z własnej a nie przymuszonej woli mogą dać wgląd w możliwości zawodowe. Hobby może na przykład rozwinąć szeroką wiedzę i umiejętności, które mogą być wykorzystane w pracy zawodowej. I tu również motywacje tych działań stanowią pole badań dla doradcy.

Cechy osobiste mogą odegrać decydującą rolę w sukcesie lub klęsce poniesionej w danym zawodzie. Zwrócić należy baczność na wygląd, postawę i sposób bycia. Postawę należy widzieć jako wpływającą na dostosowanie zawodowe; może ona wykazać, czy istnieje dobra korelacja między osobą i daną pracą. Takie rzeczy, jak entuzjazm lub niechęć wobec krytyki mogą być decydujące dla rozumienia indywidualnego sposobu pracy klienta i dla oceny jego dojrzałości emocjonalnej. **Usposobienie** i naturalne skłonności klienta można często wydedukować z jego hobby, przebytych szkoleń lub doświadczeń zawodowych, na ile były lubiane i na ile zakończyły się sukcesem. Czy pracownik woli pracować samodzielnie czy w grupie, czy woli czynności rutynowe, czy kierowanie innymi? Należy uważać, aby osobiste preferencje doradcy nie przemieszały się z inklinacjami klienta przy dokonywaniu oceny.

Możliwości fizyczne i zdrowotne klienta są bardzo istotną sferą zainteresowań przy ustalaniu potencjalnych dziedzin pracy. Jest to zwłaszcza istotne przy rozpatrywaniu sprawy osoby niepełnosprawnej; pomocna jest tu opinia lekarska.

Czynniki społeczno-ekonomiczne mogą odegrać krytyczną rolę w planowaniu zawodowym. Wymagania i obawy zawodowe mogą wpłynąć na dostosowanie zawodowe, ograniczyć możliwości szkoleniowe i zmienić tok rozwoju zawodowego, który dana osoba mogłaby chcieć podjąć. Tło społeczno-ekonomiczne może ograniczyć ilość rodzajów zatrudnienia, o jakie dana osoba mogłaby się ubiegać i tym samym

utrudnić jej wykorzystanie potencjału zawodowego. Opinia rodziny również może tu odegrać wielką rolę. Podczas planowania zawodowego sposób w jaki klient widzi siebie w odniesieniu do rodziny, grupy zawodowej czy społeczności lokalnej wpływa na jego wybory i decyzje zawodowe.

Zdolności definiuje się jako potencjalne możliwości osiągnięcia sprawności zawodowej **po** przejściu odpowiedniego szkolenia. Kiedy zachodzi potrzeba określenia zdolności, stosuje się test zdolności, taki jak Zestaw Testów Uzdolnień Ogólnych (General Aptitude Test Battery – GATB) stosowany przez USDOL lub inny podobny test.

W toku trwania procesu doradczego doradca według swojej oceny i umiejętności wprowadza informacje dotyczące zawodów i rynku pracy przydatnych dla klienta. Problem zawodowy i cechy osobowości klienta przeważnie określają początkowe potrzeby informacyjne, gotowość, i zdolność klienta do skutecznego ich użycia. Ta gotowość zależy od głodu wiedzy, samozrozumienia i zdolności zrozumienia dostarczonych informacji.

Informacje obejmujące szerokie dziedziny zawodowe są z reguły przydatne na początku procesu, kiedy jednostka nie ma jeszcze konkretnie sprecyzowanych planów i potrzebne jest więc poszukiwanie, aby poszerzyć u klienta świadomość i rozumienie istniejących możliwości. Doradca powinien unikać informacji, które przedwcześnie i zbyt szczegółowo koncentrują się na konkretnych zajęciach i powinien stale kontrolować i weryfikować, na ile podawane informacje odnoszą się do problemu zawodowego klienta.

Informacje zawodowe pomagają w rozmowie i procesie oceny, gdyż pomagają klientowi docenić rolę informacji w podejmowaniu decyzji i indywidualnym planowaniu. Skłania też klienta do dokonywania wglądu we własną percepcję samego siebie i środowiska pracy oraz zależności między nimi.

Na tym etapie procesu doradczego i procesu oceny wielu klientów prawdopodobnie skupiło się już na odpowiednim wybranym zawodzie albo jest w ostatnim stadium podejmowania takiej decyzji. Mogą jednak nadal potrzebować pomocy w otrzymaniu lub dostosowaniu się do wybranej dziedziny zawodowej. Może to też być klient skierowany do doradcy przez innego pracownika, który rozpoznał potrzebę pomocy w dostosowaniu zawodowym, jak opisano powyżej w podręczniku. W takim przypadku klienci potrzebują pomocy w rozpoznaniu problemu ich trudności, która stoi na przeszkodzie w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia, zachowania zatrudnienia lub uczynienia w nim postępów. Pracownicy, którzy przez długi czas byli bezrobotni zwłaszcza potrzebują takiej pomocy w dostosowaniu.

Po pierwsze doradca musi uzmysłwić klientowi istnienie problemu i pomóc mu określić jego podstawowe przyczyny. Jeśli nie udało się tego osiągnąć, a klient nadal wykazuje chęć, aby zrobić z tym coś konstruktywnego, to nic już więcej nie da się uzyskać przy pomocy rozmowy. Tacy klienci najprawdopodobniej wymagają pomocy innej instytucji, częściej niż klienci, którzy mają jedynie problem z wyborem zawodowym.

Oto niektóre czynniki, które mogą przyczynić się do kłopotów z dostosowaniem zawodowym: dokonany błędny wybór zawodowy, fizyczna niesprawność lub długa choroba, czynniki środowiskowe, takie jak stres, złe stosunki ze współpracownikami i przełożonymi, niedojrzałość lub wygórowane wymagania zawodowe, nieodpowiednia postawa wobec poszukiwania pracy, brak umiejętności poszukiwania i zdobywania pracy.

Po ustaleniu przyczyny doradca rozważa rodzaj wymaganej pomocy, pomaga w wypracowaniu rozwiązania i w sporządzeniu planu zawodowego. Jak już wyżej wspomniano, podczas gdy doradca musi traktować klienta jako całkowitą

osobowość, musi on również rozumieć ograniczenia związane z rodziną, kiedy pojawia się potrzeba skierowania do odpowiedniej instytucji w związku z kwestiami umysłowymi i psychiatrycznymi. Należy podkreślić, że tego typu skierowań należy dokonywać z wielkim taktem i w sposób pozytywny.

Sporządzanie i realizacja celów i planu zawodowego

Faza planowania w procesie doradczym polega na pomaganiu klientowi w wybraniu celu zawodowego i sporządzeniu planu dla jego osiągnięcia. Na tym etapie wszystkie oceny i inne zawodowo istotne informacje są podsumowywane, oceniane i odnoszone do dziedzin pracy. Pola te zawęża się do bardziej szczegółowych wymagań zawodowych i miejsc pracy. Cele są ustalane i sporządza się plany dla ich osiągnięcia. Tę fazę można zakończyć w ciągu jednej rozmowy, ale z reguły wymaga to kilku dodatkowych rozmów.

Zestawiając te informacje doradca i klient muszą zdawać sobie sprawę z faktu, że każda osoba jest potencjalnie wykwalifikowana do wykonywania kilku czasem dość różnych zawodów i powinni wybrać najsilniejszą kombinację zainteresowań, kwalifikacji i innych omówionych poprzednio czynników zawodowych i nadać jej priorytet. Jednostka powinna umieć nie tylko rozpoznawać swoje silne strony, ale też i słabe, aby nauczyć się je pokonywać. Rozmowa z innymi pracownikami i z dyspozytorem ofert może okazać się pomocna. **Żaden cel zawodowy nie może zostać uznany za odpowiedni, jeśli klient nie ma w nim realnych szans na zatrudnienie.**

Podczas gdy doradca pomaga klientowi rozważyć możliwości zawodowe, dokonywane są próbne realistyczne wybory. Wybory te są zarówno długo- jak i krótkodystansowe

i towarzyszy im aktywne rozważanie wszystkich za i przeciw. Nieco uwagi można poświęcić na wykorzystanie testów zdolnościowych i innych instrumentów dla sfinalizowania i dodania wagi decyzjom klienta. Kiedy już te decyzje są podjęte, doradca i klient wspólnie sporządzają plan działania, który zawiera potwierdzenie poprzednio dokonanej klasyfikacji zawodowej lub opracowanie jednej lub wielu nowych. Konieczne może się okazać rozważenie podjęcia „wypełniających” lub tymczasowych zajęć, aby zaspokoić natychmiastowe potrzeby zatrudnienia i w tym czasie kontynuować pracę nad osiągnięciem długodystansowego celu.

Jakiegokolwiek kroki muszą być podjęte dla zrealizowania planu zawodowego, muszą być sporządzone wspólnie i rozumiane przez klienta; w przeciwnym razie może on nie czuć się odpowiedzialnym za realizację tych działań. Klient musi rozumieć **CO** ma zostać zrobione, **KTO** ma wykonać które działania, **JAK** należy to zrobić, **KIEDY** należy to zrobić i **DLACZEGO**. Doradca może rozumieć te kwestie, ale szanse na powodzenie planu będą poważnie zagrożone, jeśli nie będzie ich rozumieć klient. Dodatkowo plan musi zostać zanotowany w aktach klienta, aby inni pracownicy zaangażowani w pomoc klientowi wiedzieli, co jest potrzebne. Tak jak klient został na początku skierowany od usług ogólnych do doradztwa, tak teraz musi być skierowany z powrotem, aby trafić do dyspozycji ofert i innych usług. Po rozwiązaniu problemów zawodowych i z gotowym planem zawodowym, klienci poradnictwa zawodowego powinni móc konkurować o miejsca pracy na równi z innymi klientami.

Wydaje się pożądane, aby doradca mógł towarzyszyć wybranym klientom przy kierowaniu przez pośrednika do miejsca pracy; na przykład niedoświadczonemu młodemu człowiekowi, który jest nieśmiały i obawia się starania o pracę i rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą, lub komuś kto potrzebuje pomocy przy przezwyciężaniu oporów pracodawcy

przed zatrudnieniem osoby niepełnosprawnej. Może również zaistnieć potrzeba indywidualnego rozwoju zawodowego dla zajęć w planie zawodowym nie zanotowanych w biurze w czasie doradztwa.

Karta usług doradczych i czynności dalszych

W minimalnym zakresie powinien być prowadzony rejestr doradczy zawierający streszczenie problemu zawodowego klienta, dokonanych wyborów i podjętych decyzji. Protokół taki powinien zawierać jasne określenie wyboru zawodowego dokonanego przez klienta, zmian lub problemu dostosowawczego, jak również co następuje: stwierdzenie o potrzebie procesu doradczego, wskazanie na zmianę zawodową lub dostosowanie, plan działania zawierający cele krótko- i długodystansowe, kroki niezbędne do udzielenia odpowiedzi na wymienione wyżej pytania „kto”, „co”, „kiedy” i „jak”. Jeśli potrzebna jest później zmiana planu, to należy to również odnotować.

Na następnych stronach pokazany jest proponowany formularz doradczy. Odzwierciedla on obszary ocen i inne kwestie omówione wyżej w podręczniku, ale jest oczywiście otwarty na modyfikacje mogące zwiększyć jego przydatność dla osób i biur. Jakakolwiek byłaby jego forma ostateczna, powinien być wypełniany przez doradcę po zakończeniu rozmowy. Rubryki formularza są jasne, należy tylko uważać przy wypełnianiu rubryki „cechy osobiste”. Doradcy i pozostały personel muszą znać i przestrzegać wszelkich praw i przepisów odnoszących się do tajności informacji i protokołów. **Wszelkie informacje ujawnione w procesie doradczym mają charakter tajny i klient musi zostać poinformowany o warunkach, w jakich może zaistnieć koniecz-**

ność ich ujawnienia. Tajne informacje i formularze o klientach muszą oczywiście być odpowiednio zabezpieczone.

Rubryka oznaczona „Komentarze – postępy – podjęte działania”, może być też użyta do odnotowania działań dodatkowych. Mimo że tego typu działania mogą być podjęte w stosunku do wszystkich klientów, ze względu na ograniczone możliwości mogą być ograniczane do tych przypadków, gdzie doradca obawia się o realizację planu zawodowego i przewiduje problemy dostosowania się do specyficznych warunków pracy. Działania dodatkowe mogą też dotyczyć klientów kierowanych do usług innych agencji. Głównym celem tych działań jest upewnienie się, że klient osiągnął jak najlepszy wynik swojego planu zawodowego oraz uzyskał przyzwoity poziom niezależności zawodowej i ekonomicznej.

KARTA USŁUG DORADCZYCH

Numer ewidencyjny* bezrobotnego – poszukującego pracy

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nr karty

Data założenia

Imię i nazwisko doradcy zawodowego

A

Nazwisko i imię

Data urodzenia

Adres

Telefon

Zarejestrowany w RUP od

B

OKREŚLENIE PROBLEMU ZAWODOWEGO

Wybór zawodu

klient posiada ograniczone doświadczenie lub w ogóle go nie posiada i po raz pierwszy chce dokonać wyboru zawodu

klient posiada ograniczone doświadczenia lub w ogóle go nie posiada, dokonał wyboru zawodu, który jemu wydaje się błędny – chce ponownie dokonać wyboru zawodu

klient posiada doświadczenie zawodowe, lecz chce lub musi dokonać zmiany zawodu, rozważa taką możliwość ze względu na okoliczności zewnętrzne

Doskonalenie w zawodzie

klient zamierza uzupełnić wiadomości i umiejętności zawodowe

Zatrudnienie

klient zamierza podjąć działalność gospodarczą i oczekuje oceny szans przedsięwzięcia

klient ma kłopoty z przystosowaniem zawodowym

klient ma deficyt w zakresie umiejętności poszukiwania pracy

Inne (jakie?)

* zgodny z rejestrem alfabetycznym indywidualnych porad zawodowych

C**KWALIFIKACJE, UMIEJĘTNOŚCI, ZAINTERESOWANIA**

Poziom wykształcenia	<input type="checkbox"/>	podstawowe
	<input type="checkbox"/>	zasadnicze zawodowe
	<input type="checkbox"/>	średnie ogólne
	<input type="checkbox"/>	średnie zawodowe (technikum, liceum zaw., liceum techniczne)
	<input type="checkbox"/>	pomaturalne
	<input type="checkbox"/>	wyższe zawodowe (licencjat)
	<input type="checkbox"/>	wyższe magisterskie
	<input type="checkbox"/>	dodatkowe stopnie naukowe
	

Kierunek – specjalizacja – wykształcenie – zawód:

Specyficzne kwalifikacje – przebyte szkolenia:

kursy języki

licencje prawo jazdy (kategoria).....

uprawnienia inne (jakie?).....

Zawody wykonywane:

Doświadczenie zawodowe (staż pracy) w zawodach:

wyuczonych wykonywanych

Czynności o znaczeniu zawodowym wykonywane w czasie wolnym:

Posiadanie umiejętności o znaczeniu zawodowym:

Zainteresowania:

D	OGRANICZENIA ZDROWOTNE
E	CZYNNIKI SPOLECZNO-EKONOMICZNE
F	BADANIA PSYCHOLOGICZNE – ZNACZENIE WYNIKÓW TEKSTÓW
G	ROZPATRYWANIE ALTERNATYWNE ROZWIĄZANIA PROBLEMU
H	DECYZJA ZAWODOWA KLIENTA

I**UWAGI – POSTĘPY – PODJĘTE DZIAŁANIA****J****TERMINY KOLEJNYCH WIZYT U DORADCY ZAWODOWEGO**

Lp.	Data wizyty	Podpis klienta	Zgłosił się	Nie zgłosił się
1				
2				
3				
4				
5				

K**WYNIKI DZIAŁAŃ DORADCZYCH – INFORMACJA
O REZULTATACH POMOCY PRZY ROZWIĄZYWANIU
PROBLEMU ZAWODOWEGO KLIENTA**

INSTRUKCJE DO KARTY USŁUG DORADCZYCH

- Formularz karty usług doradczych powinien mieć formę dwustronnej karty sztywnej;
- Formularz wypełnia każdy doradca udzielający porady indywidualnej;
- Zbiór formularzy stanowi jedną kartotekę dla całej komórki poradnictwa zawodowego;
- Kartoteka prowadzona jest w układzie alfabetycznym;
- Doradca zawodowy powinien mieć zapewniony łatwy dostęp do kartoteki;
- Kartoteka powinna być odpowiednio zabezpieczona;
- „Kartę usług doradczych” doradca może wypełniać podczas lub bezpośrednio po rozmowie doradczej;
- W rubryce „Numer ewidencyjny” stosuje się zapis określony dla „Rejestru alfabetycznego udzielanych indywidualnych porad zawodowych”;
- W rubryce „Problem” doradca wpisuje stwierdzony problem;
- W rubryce „Data” wpisuje się datę pierwszej rozmowy doradczej;
- W rubryce „Doradca” wpisuje się imię i nazwisko doradcy udzielającego porady indywidualnej;
- W rubryce „Doświadczenia zawodowe” wpisuje się rodzaje wykonywanych prac i opinie klienta;
- W rubryce „Wykształcenie i przebyte szkolenia” wpisuje się poziom wykształcenia klienta, zainteresowania rodzajami szkoleń, dodatkowe potrzeby szkoleniowe;

- W rubryce „Czynności wykonywane w czasie wolnym o znaczeniu zawodowym” – opis i czas trwania oraz wynikające stąd zainteresowania i postawy wobec rynku pracy;
- W rubryce „Posiadane umiejętności” wyszczególnia się umiejętności wynikających z doświadczenia zawodowego, odbytych szkoleń i sposobów spędzania czasu wolnego;
- W rubryce „Czynniki społeczno-ekonomiczne” wpisuje się informacje dotyczące sytuacji rodzinnej klienta wraz z czynnikami finansowymi i innymi wpływającymi na planowanie zawodowe;
- W rubryce „Zainteresowania” wpisuje się informacje podane przez klienta lub wyniki testów;
- W rubryce „Cechy charakteru” wpisuje się obserwowane w zachowaniu klienta pozytywne i negatywne cechy osobowości;
- W rubryce „Ograniczenia fizyczne” odnotowuje się zgłaszane przez klienta i dokumentowane ograniczenia zdrowotne mające wpływ na możliwości zatrudnienia;
- W rubryce „Rozważania alternatywne działania – postępy – decyzje zawodowe klienta” wpisuje się omawiane rodzaje zawodów, decyzje zawodowe i ich uzasadnienie, alternatywne cele zatrudnieniowe;
- W rubryce „Komentarze – postępy – podjęte działania” wpisuje się chronologicznie rozmowy doradcze i działania klienta, podjęte decyzje ich motywacje i postępy w wdrażaniu planu zawodowego.

Instytucje lokalne

Aby być w stanie udzielić klientowi jak najskuteczniejszej pomocy doradca potrzebuje szerokiej gamy informacji

o lokalnych instytucjach i agencjach. Często bowiem oferują one usługi, których RUP nie oferuje, a polegające na organizowaniu szkoleń specjalistycznych, pomocy w rozwiązywaniu problemów finansowych czy zdrowotnych lub pomocy tym, którzy przeżywają ostre problemy emocjonalne.

Aby doradcy i inni pracownicy Urzędu Pracy zdawali sobie sprawę z faktu istnienia tych instytucji i możliwości skierowania do nich klientów, należy stworzyć i uaktualnić ich listę. Przykładowo, do instytucji, o których mowa należą:

- * ośrodki pomocy społecznej, które oferują usługi z zakresu takiej pomocy, jak: zasiłki rodzinne, zdrowotne, opieka nad dziećmi etc.,
- * system szkolnictwa na wszystkich szczeblach, łącznie z ośrodkami akademickimi,
- * ośrodki i instytucje związane z systemem szkolnictwa zawodowego,
- * związki zawodowe, które mogą być źródłem informacji dotyczących szkoleń i przyuczeń do zawodu oraz innych potrzeb pracowniczych,
- * ośrodki służby zdrowia, także psychicznego, które mogą zaoferować pełną gamę usług z zakresu opieki nad chorym.
- * stowarzyszenia i grupy obywatelskie lub religijne, które mogą oferować szereg usług i służyć pomocą dla osób z problemami natury zawodowej lub innej utrudniającymi znalezienie zatrudnienia,
- * inne instytucje mogące odgrywać ważną rolę na danym terenie i które mogą okazać się pomocne dla klientów Urzędu Pracy powinny być dodawane do listy.

Nawiązywanie kontaktów z wymienionymi typami instytucji może pozwolić Rejonowym Urzędem Pracy na lepszą i bardziej kompleksową obsługę klientów. Dzięki tym kontaktom lokalna społeczność może także uzyskać lepszą wiedzę na temat pełnej gamy usług oferowanych przez Urzędy Pracy.