

**MINISTERSTWO GOSPODARKI, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**  
**DEPARTAMENT RYNKU PRACY**

# **Poradnictwo zawodowe na świecie**

**Refleksje ze Światowej Konferencji  
Poradnictwa Zawodowego**

**Warszawa 2002**

Warszawa 2003

**Ministerstwo Gospodarki i Pracy**  
Departament Rynku Pracy  
ul. Tamka 1  
00-349 Warszawa

Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego – zeszyt 24  
**Poradnictwo zawodowe na świecie – Refleksje ze Światowej Konferencji  
Poradnictwa Zawodowego – Warszawa 2002**

Opracowanie i redakcja:

Grażyna Morys-Gieorgica: rozdziały 1.2, 3.2, 3.3, 3.4, 4

Anna Woynarowska: rozdziały 1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2, 5.3

Projekt okładki:

Paulina Bogdańska, Agnieszka Łukaszewska

© Copyright by Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej,  
Warszawa 2003

© Copyright by Ministerstwo Gospodarki i Pracy, 2004

Wydanie II

Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Warszawa 2004

*Publikacja wydana przy wsparciu Ministerstwa Gospodarki i Pracy  
w ramach projektu utworzenia Mobilnych Centrów Informacji Zawodowej  
w Ochotniczych Hufcach Pracy, realizowanego w ramach Rządowego Programu 1 Praca.*

*Publikacja wydana przy wsparciu Wspólnot Europejskich  
w ramach Programu Leonardo da Vinci.  
Treść publikacji nie ma na celu wyrażenia stanowiska Komisji Europejskiej.  
Instytucja ta nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treść publikacji.*

**ISBN 83-86539-04-6**

Wydawca:

**Ministerstwo Gospodarki i Pracy**  
Departament Rynku Pracy  
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa

Druk: ZWP MGiP. Zam. 41/04. Nakład 1500 egz.

## SPIS TREŚCI

<b>Od wydawcy .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Wprowadzenie .....</b>	<b>7</b>
1.1. O Światowej Konferencji Poradnictwa Zawodowego pt. Doradca – profesja, pasja, powołanie? Warszawa 29–31 maja 2002, <i>Anna Woynarowska-Janiszewska</i> .....	7
1.2. Przemówienie powitalne wygłoszone w czasie otwarcia konferencji „Doradca – profesja, pasja, powołanie?”, <i>Bernhardt Jenschke, Niemcy</i> .....	13
<b>2. Trójgłos: doradca – pasja, profesja czy powołanie? .....</b>	<b>17</b>
2.1. Doradca – profesja, <i>Joachim B. Ertelt, Niemcy</i> .....	17
2.2. Doradca – pasja, <i>William E. Schulz, Kanada</i> .....	25
2.3. Doradca – powołanie, <i>Aleksander Nalaskowski, Polska</i> .....	32
<b>3. Doniesienia na temat nowych trendów i praktyk w światowym poradnictwie zawodowym .....</b>	<b>35</b>
3.1. Zagadnienia etyczne w poradnictwie internetowym, <i>William E. Schulz, Kanada</i> .....	35
3.2. Zielone Poradnictwo: miejsce peryferyjne, <i>Peter Plant, Dania</i> .....	43
3.3. Rola doradcy zawodowego w przeciwdziałaniu bezrobociu, <i>Päivi Nilsson, Pehr Åkerblom, Szwecja</i> .....	50
3.4. Sieć i kształtowanie jakości w Jobnet Austria, <i>Wolfgang Pöllauer, Austria</i> .....	57
<b>4. Przegląd OECD na temat polityki poradnictwa w zakresie kariery zawodowej. Raport o postępie prac, <i>Anthony G. Watts, Wielka Brytania</i> .....</b>	<b>63</b>
<b>5. Doświadczenia polskich doradców .....</b>	<b>71</b>
5.1. Pomoc młodzieży wchodzącej na rynek pracy, <i>Natasza Grodzicka</i> ...	71
5.2. Doświadczenia doradcy zawodu orzekającego o niepełnosprawności, <i>Ewa Osuchowska – Krautwald</i> .....	74
5.3. Rola i zadania psychologa w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej – z doświadczeń Centrów w Gorzowie i Zielonej Górze, <i>Janusz Wietrzyński</i> .....	76
<b>Podsumowanie .....</b>	<b>79</b>



## Od wydawcy

Ten zeszyt poświęcony jest Światowej Konferencji Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG). Przedstawiamy w nim referaty i doniesienia wybrane spośród ponad 100 prezentacji przedstawionych w czasie Konferencji.

Warto przypomnieć, że wszystkie materiały które zostały przysłane przez autorów, zostały wydane w materiałach pokonferencyjnych – drukowanych oraz w postaci CD-ROM. Niestety, nakład tych materiałów jest ograniczony i obliczony był głównie na zaspokojenie potrzeb osób, które uczestniczyły w Konferencji. Ponadto materiały zagranicznych autorów dostępne są najczęściej w oryginalnej wersji językowej, w jakiej zostały opracowane i zaprezentowane, co może czasem stwarzać dodatkową barierę. Chcąc zatem przybliżyć problematykę Konferencji większej liczbie odbiorców postanowiliśmy przygotować w serii Zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego jeden numer na temat tej Konferencji.

Zeszyt ten przedstawia omówienia wybranych tematów wraz z mniej lub bardziej obszernymi fragmentami tekstów prezentacji przysłanych przez autorów. Bardzo duża ilość i różnorodność zarówno tematów jak i autorów sprawiły, że wybór nie był łatwy. Dokonując go staraliśmy się przedstawić te doniesienia i referaty, które najlepiej reprezentować będą nowe kierunki i trendy w teorii poradnictwa, a także interesujące podejścia w praktyce świadczenia usług poradnictwa zawodowego na świecie. Wybraliśmy zarówno referaty prezentowane przez przedstawicieli świata nauki jak i komunikaty doradców zawodowych praktyków. Staraliśmy się też przedstawić informacje pochodzące z różnych krajów, także spoza Europy.

Rozpoczynamy zeszyt od krótkiego komunikatu na temat Konferencji, jej organizacji i przebiegu, po czym prezentujemy wystąpienie Bernharda Jenschke'go Prezydenta Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG), otwierające Konferencję. Dalej przedstawiony jest trójgłos profesorów Joachima Ertelta,

Wiliama Shultza i Aleksandra Nalaskowskiego nawiązujący do tytułu Konferencji i prezentujący pracę doradcy zawodowego w trzech ważnych wymiarach – profesji, pasji i powołania.

Następnie prezentujemy informacje i doniesienia ilustrujące nowe zjawiska i trendy w rozwoju poradnictwa zawodowego, a w tym – poradnictwo realizowane za pomocą internetu oraz związane z tym zagadnienia kodeksu etycznego doradcy, Green Counselling – Zielone Poradnictwo, czyli poradnictwo uwzględniające wpływy środowiska oraz nowe podejście w praktyce doradczej polegające na ujmowaniu usług poradnictwa w kategoriach procesu, zaprezentowane przez szwedzkich doradców zawodowych.

Przedstawiamy też w oparciu o doświadczenia austriackie przykład organizacji usług poradnictwa w formie pracy w sieci.

Omówienie zagranicznych prezentacji zamykamy niezwykle interesującym komunikatem prof. Anthony'ego Watts'a nt. polityki w zakresie poradnictwa zawodowego w różnych krajach przygotowanym w oparciu o raporty sporządzone na podstawie wyników przeglądu polityki i usług poradnictwa w wybranych 11 krajach Europy, oraz w Kanadzie, Australii i Korei.

W ostatniej części Zeszytu znajdują się doniesienia polskich doradców prezentujące ich doświadczenia z różnych obszarów poradnictwa zawodowego, prezentacje te stanowią jednocześnie dobrą ilustrację różnorodności problemów, z jakimi spotykają się nasi doradcy w kraju.

Mamy nadzieję, że wybór informacji przedstawionych w tym Zeszycie przybliży Państwu zagadnienia i problemy traktowane w światowym poradnictwie zawodowym jako nowe i ambitne wyzwania dla doradców zawodowych.

*Życzymy milej lektury.*  
Departament Rynku Pracy

## 1. WPROWADZENIE

*Anna Woynarowska-Janiszewska*  
Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej

### **1.1. O Światowej Konferencji Poradnictwa Zawodowego pt. Doradca – profesja, pasja, powołanie? Warszawa 29–31 maja 2002**

Światowa Konferencja Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG) została zorganizowana w 2002 roku w Polsce w wyniku decyzji podjętej przez Zarząd IAEVG i ogłoszonej w czasie światowego kongresu IAEVG, jaki odbył się we wrześniu 2000 roku w Berlinie. Decyzja ta stanowiła dowód uznania dla osiągnięć polskiego poradnictwa zawodowego.

Organizacji Konferencji podjęło się Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej (SDSiZ RP) apelując o wsparcie do krajowych władz odpowiedzialnych za realizację poradnictwa zawodowego w resorcie edukacji i pracy.

W celu zapewnienia sprawnej organizacji pracy w procesie przygotowywania Konferencji powołano Komitet Organizacyjny Konferencji oraz dziesięcioosobowy Komitet Programowy, w którym znaleźli się wybitni specjaliści z dziedziny kształcenia i poradnictwa zawodowego. W wyniku konsultacji obu wymienionych grup określono profil Konferencji oraz ustalono tytuł: *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*

Z uwagi na jej rangę organizatorzy wiele uwagi poświęcili szerokiej promocji Konferencji. Działaniom promocyjnym służyły specjalnie przygotowane materiały informacyjno-promocyjne szeroko rozprowadzane w czasie kolejnych światowych kongresów IAEVG w Vancouver i w Paryżu w 2001 roku, a także w czasie wszystkich innych spotkań i konferencji, w których uczestniczyli przedstawiciele organizatorów. Celom promocyjno-informacyjnym służyła specjalnie uruchomiona strona inter-

netowa prezentująca kolejne komunikaty nt. konferencji, ramowy i szczegółowy program konferencji oraz formularz uczestnictwa w konferencji i formularz zgłoszenia wystąpienia.

W oparciu o zainteresowanie, jakie konferencja wzbudziła w kraju i za granicą oszacowano liczbę uczestników na około 500 osób. W związku z tym analizując różne warianty lokalizacji konferencji wybrano hotel Victoria w Warszawie, który zapewniał odpowiednie zaplecze, tj. wystarczająco dużą salę na obrady plenarne, zadowalającą liczbę sal na zajęcia realizowane równolegle w mniejszych grupach, możliwość zainstalowania sprzętu niezbędnego do tłumaczenia obrad a także możliwość sprawnego organizowania przerw kawowych, serwowania lunchów oraz organizacji bankietu konferencji. Nie bez znaczenia był fakt lokalizacji hotelu w atrakcyjnym miejscu w centrum miasta, co pozwalało na łatwy dojazd uczestnikom zakwaterowanym w innych hotelach.

### ***Patroni***

Gospodarzami i współorganizatorami konferencji byli:

- Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych RP
- IAEVG – Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego
- Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
- Krajowy Urząd Pracy

Od chwili podjęcia decyzji o realizacji konferencji rozpoczęto działania w kierunku pozyskania sponsorów i innych form wsparcia konferencji. Chodziło zarówno o pomoc finansową jak również o popularyzację konferencji w grupach zawodowych związanych z poradnictwem zawodowym a także w szerszym środowisku. Na apel organizatorów jako jedno z pierwszych odpowiedziało Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej (MPiPS) udzielając wsparcia finansowego, które przeznaczono m.in. na wydanie materiałów promujących i konferencyjnych. Uzyskano też znaczącą pomoc finansową ze strony Komisji Europejskiej. W odpowiedzi na aplikację złożoną przez Krajowy Urząd Pracy do Dyrekcji Generalnej *Edukacja i Kultura* Komisja Europejska przyznała grant na organizację Konferencji. Dzięki uzyskaniu tego grantu byliśmy w stanie pokryć część kosztów konferencji oraz m.in. zrefundować całkowite koszty udziału w Konferencji 53 doradców zawodowych ze wszystkich Centrów



Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Złotym sponsorem Konferencji został Polski Koncern Naftowy ORLEN. Uzyskano też wsparcie finansowe ze strony Ministerstwa Edukacji Narodowej i Sportu, które umożliwiło udział w konferencji pewnej grupie doradców zawodowych z poradni psychologiczno-pedagogicznych. Pomocy udzieliły też firma Computer Land i Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP. Wysoko należy też ocenić patronat medialny wydawnictwa *Perspektywy*.

Ważnym działaniem było pozyskanie wolontariuszy, którzy zapewnili cenne wsparcie w zakresie informacji i opieki nad uczestnikami Konferencji oraz obsługę sal konferencyjnych i stoisk informacyjno-promocyjnych.

O wysokiej randze i znaczeniu Światowej Konferencji Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego w Warszawie świadczy fakt, że odbyła się ona pod patronatem Prezydenta RP Aleksandra Kwaśniewskiego.

### ***Uczestnicy***

W Konferencji uczestniczyło około 430 osób z 36 krajów świata ze wszystkich kontynentów. Najlicniejszą grupę około 170 osób stanowili naturalnie Polacy. Wśród zagranicznych uczestników najlicniejszą grupę stanowili goście z Niemiec – ponad 40 osób, Finlandii – ponad 30 osób i Kanady ponad 20 osób. Uczestnikami Konferencji byli przede wszystkim doradcy zawodowi, doradcy kariery, doradcy szkolni, ale znaleźli się tu również m.in. politycy, pracownicy nauki, nauczyciele szkół różnych szczebli.

### ***Problematyka Konferencji***

Zgodnie z założeniami tematyka konferencji ujęta została w następujących obszarach:

- Założenia teoretyczne pracy doradcy zawodowego;
- Kształcenie i doskonalenie zawodowe doradców w różnych krajach;
- Pasja i powołanie w działalności doradczej;
- Warsztat pracy doradcy zawodowego;
- Wykorzystanie technik multimedialnych w pracy doradcy;
- Nowe obszary działalności doradcy zawodowego;
- Rola doradcy w przeciwdziałaniu bezrobociu;
- Zadania eurodoradcy w integracji europejskiej.

Szeroki zakres tematyczny gwarantował możliwość znalezienia miejsca w programie dla wszystkich tematów zgłoszonych do prezentacji.

### ***Przebieg Konferencji***

Konferencja odbyła się w Warszawie w dniach 29–31 maja 2002 r. Otwarcie Konferencji miało uroczysty charakter. Obrady otworzyli – Przewodnicząca Stowarzyszenia Doradców Szkolnych i Zawodowych RP prof. dr hab. Bożena Wojtasik oraz Prezydent Międzynarodowego Stowarzyszenia IAEVG dr Bernhard Jenschke. Minutą ciszy uczczono pamięć prof. dr hab. Wandy Rachalskiej – założycielki SDSiZ RP, zmarłej na krótko przed Konferencją. Odczytano następnie list prezydenta RP Aleksandra Kwaśniewskiego, po czym wystąpili przedstawiciele instytucji rządowych, Minister Pracy i Polityki Społecznej prof. Jerzy Hausner oraz Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Edukacji Narodowej i Sportu – Włodzimierz Paszyński. W oficjalnym otwarciu brał też udział John McCarthy, przedstawiciel Komisji Europejskiej, który w swoim wystąpieniu podkreślił dużą rangę współpracy krajów kandydujących z krajami członkowskimi Unii Europejskiej, zwłaszcza w realizacji idei kształcenia ustawicznego (*Lifelong Learning*) wszystkich obywateli Europy.

Obrady warszawskiej Konferencji IAEVG rozpoczął prof. Mieczysław Malewski wykładem inauguracyjnym pt. *Poradnictwo wobec zmienności wzorów ludzkiego życia*, w którym w interesujący sposób dokonał analizy przemian charakteru i funkcji poradnictwa na przestrzeni czasu stosownie do zmian społeczno-ekonomicznych warunków życia i związanych z nimi celów, wartości i wzorców kariery człowieka. Oryginalnym elementem sesji inauguracyjnej był nawiązujący do tytułu Konferencji „trójgłos” na temat *Doradca – profesja, pasja czy powołanie?* Wypowiadali się na ten temat: prof. Joachim Bernd Ertelt /Niemcy/, prof. Wiliam Schultz /Kanada/ i prof. Aleksander Nalaskowski /Polska/.

Część obrad pierwszego i ostatniego dnia Konferencji miała charakter plenarny, większość zajęć jednak miała miejsce w mniejszych grupach tematycznych. Liczba grup w poszczególnych dniach wynosiła 6 do 10. Prezentowano tam szeroki wachlarz zagadnień od teoretycznych założeń organizacji i sposobu realizacji poradnictwa zawodowego do charakterystyki technik i narzędzi świadczenia usług oraz wykorzystania internetu, programów i technik komputerowych w usługach informacji edukacyjno-zawodowej.

W programie znalazło się szereg interesujących prezentacji. Wśród cieszących się dużą frekwencją wystąpień przedstawiciele środowiska naukowego warto wymienić następujące:

- T. Harrington, USA, *Longitudinal Study of students, who took an Interest Inventory 20 years ago* (Badania podłużne studentów, którzy wypełniali Inwentarz Zainteresowań 20 lat temu);
  - P. Plant, Dania, *Green Counselling: Fringe Focus* (Zielone Poradnictwo: miejsce peryferyjne);
  - J.B. Ertelt, J. Stegman, Niemcy, *Beratung und Vermittlung Gemeinsames und Trennendes* (Poradnictwo i pośrednictwo – co wspólne, a co różne);
  - N. Amundsen, Kanada, *The Physics of Living* (Warunki życia);
  - A. Watts, Wielka Brytania, *A Progress Report on our Current OECD Career Guidance Policy Review* (Przegląd OECD na temat polityki poradnictwa w zakresie kariery zawodowej);
  - R. van Esbroeck, Belgia, *The Impact of Career Decision-Making Process on College Integration* (Wpływ procesu podejmowania decyzji zawodowych na integrację na poziomie szkoły średniej);
- oraz prezentacje polskich naukowców:
- A. Kargulowa: *Doradca we współczesnym (nie)ładzie społecznym*;
  - B. Wojtasik: *Rozterki i niepokoje polskiego doradcy w realiach ponowoczesnego świata*;
  - A. Bańka: *Transnacionalne poradnictwo zawodowe w kontekście zmian w wymiarze europejskim*;
  - S. Kwiatkowski: *Doradztwo zawodowe w warunkach dynamicznych zmian zawodów i specjalności*.

Spośród tematów realizowanych w formie warsztatowej warto wymienić następujące:

- Warsztaty Sieci Narodowych Centrów Zasobów Poradnictwa Zawodowego (National Resource Centres of Vocational Guidance) zorganizowane przez polski zespół Narodowego Centrum Zasobów i zatytułowane *Euroguidance – od pasji do profesji*. W trakcie zajęć omawiano rozwój poradnictwa zawodowego krajów Europy, rozwój Sieci NR-CVG i włączenie do niej krajów stowarzyszonych, a także rozwój europejskiego wymiaru poradnictwa zawodowego. Przedstawiono też działania planowane przez Centra Euroguidance w tworzeniu Portalu Europejskiego – europejskiej witryny internetowej prezentującej informacje o możliwościach nauki, pracy i życia w różnych krajach Europy;

- *Seminarium polsko-niemieckie* stanowiące kontynuację tradycji dwustronnych spotkań doradców sąsiadujących krajów. W czasie seminarium przedstawiono m.in. nowe formy poradnictwa dla bezrobotnych w Niemczech i w Polsce. Obie strony zaprezentowały swoje ostatnie osiągnięcia w zakresie metod i technik pracy ze szczególnym uwzględnieniem technik wspieranych komputerowo;
- Warsztaty W.E. Schulza (Kanada) poświęcone kodeksowi etycznemu doradcy zawodowego.

Ostatniego dnia Konferencji bardzo ciepło przyjęte zostały plenarne zajęcia prof. Normana Amundsena (Kanada) w niepowtarzalny sposób prezentujące oryginalny styl pracy doradcy zawodowego nacechowany orientacją na klienta. Wykład zamykający Konferencję wygłosił prof. Tadeusz Nowacki (Polska). Podsumował najważniejsze elementy poruszane przez wykładowców i prezynterów. Zwrócił uwagę na humanitarny wydźwięk konferencji, na to jak ważny w poradnictwie zawodowym jest człowiek i jego rozwój. Przedstawił opinię, że spośród dwu krańcowych modeli – doradca jako technik i doradca jako humanista, ten drugi – na szczęście – zyskuje większą popularność w zglobalizowanym świecie.

Uroczystego zamknięcia Konferencji dokonała Przewodnicząca SDSiZ RP – prof. Bożena Wojtasik. Przygotowane dla wszystkich uczestników Certyfikaty Udziału w Konferencji okazały się miłą niespodzianką dla konferencyjnych gości.

Warto wspomnieć, że w czasie trwania całej Konferencji dostępne były liczne materiały i informacje wyłożone na stoiskach wydawnictw i organizacji związanych z poradnictwem zawodowym.

Były to następujące stoiska:

- International Association for Educational and Vocational Guidance /IAEVG/,
- Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych RP,
- Wydawnictwo *Perspektywy*,
- Sieć NRCVG – Euroguidance,
- Poradnictwo zawodowe w Polsce – przygotowane przez Krajowy Urząd Pracy i przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej.

Bogata oferta różnorodnych materiałów informacyjnych i promujących spotkała się z dużym uznaniem uczestników konferencji.

*Bernhard Jenschke*  
Prezydent IAEVG, Niemcy

## **1.2. Przemówienie powitalne wygłoszone w czasie otwarcia konferencji „Doradca – profesja, pasja, powołanie”**

Jako prezydent Międzynarodowego Stowarzyszenia ds. Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego oraz jako osoba, która miała tak wiele osobistych i zawodowych kontaktów z polskimi kolegami od prawie 20 lat, jestem prawdziwie zaszczycony i mam przyjemność powitać i zwrócić się do 460 uczestników przybyłych z 36 krajów z wszystkich części świata tutaj w Warszawie – w pięknej polskiej stolicy.

Minęło dopiero dwa lata od czasu kiedy pytałem polskich kolegów czy istnieją możliwości i gotowość do zorganizowania międzynarodowego kongresu w Polsce. Chociaż czasu było bardzo mało i dysponowali oni bardzo skromnymi zasobami zdecydowali się jednak ponieść ten ciężar i podjęli ten trud – i teraz wszyscy doświadczamy tego, że udało im się zorganizować tak duże i ważne międzynarodowe profesjonalne wydarzenie. Pragnę pogratulować organizatorom ich osiągnięć, przede wszystkim Pani Profesor Bożenie Wojtasik – Prezesowi Stowarzyszenia Doradców Szkolnych i Zawodowych RP i zarazem Przewodniczącej Komitetu Naukowego oraz Panu Wojciechowi Kreftowi – Przewodniczącemu Komitetu Organizacyjnego Konferencji i ich zespołom. Jestem przekonany, że będziemy mieć bardzo różnorodny program naukowy, dobre warunki pracy oraz ekscytujące wydarzenia towarzyszące konferencji.

Jestem bardzo zadowolony, że Pan Aleksander Kwaśniewski, Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej, objął naszą konferencję honorowym patronatem. Gorąco witam tutaj jego przedstawiciela – Profesora Ryszarda Ławniczaka. Witam także gorąco przedstawicieli innych patronów konferencji, szanownego Pana Profesora Jerzego Hausnera, Ministra Pracy i Polityki Społecznej, dzisiaj także reprezentującego były Krajowy Urząd Pracy, który obecnie jest połączony z jego ministerstwem, oraz Pana Włodzimierza Paszyńskiego – Wiceministra Edukacji Narodowej i Sportu. Moje pozdrowienia kieruję także do Pana Johna McCarthy'ego – przedstawiciela Unii Europejskiej oraz Pana Prezydenta Klaus Clausnit-

zera – przedstawiciela Niemieckiego Federalnego Urzędu Pracy. Jestem także bardzo zaszczycony, że mogę zwrócić uwagę na fakt, że w ramach polsko-niemieckiej współpracy w dziedzinie poradnictwa i orientacji udało się włączyć polsko-niemieckie seminarium, zorganizowane przez Pana Włodzimierza Trzeciaka, do naszej konferencji.

Byłem głęboko poruszony, kiedy usłyszałem, że w trakcie przygotowań do naszej konferencji odeszła od nas Pani Profesor Wanda Rachalska, która była honorowym Prezesem Polskiego Stowarzyszenia Doradców Szkolnych i Zawodowych. Była ona wielkim liderem poradnictwa i orientacji w Polsce oraz nauczycielem doradców i wykładowcą orientacji i poradnictwa zawodowego w Polsce, posiadała również ogromny autorytet międzynarodowy. Wniosła też twórczy wkład w rozwój polsko-niemieckich kontaktów w zakresie poradnictwa oraz wprowadziła Polskie Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych do międzynarodowej społeczności. Nigdy nie zapomnimy jej wybitnej i ciepłej osobowości. Jestem bardzo wdzięczny Pani Profesor Wojtasik, za umożliwienie uczenia chwilą ciszy pamięci przyjaciela, którego utraciliśmy.

Większość międzynarodowych organizacji takich jak: UNESCO, ILO, OECD i Unia Europejska w ostatnich swych dokumentach i analizach podkreśla ogromną rolę poradnictwa i orientacji dla rozwoju jednostek i społeczeństwa jako całości, a także w osiąganiu większości międzynarodowych celów takich jak: edukacja dla wszystkich, harmonijne przejście ze szkoły do pracy, równość płci oraz odpowiedni rozwój zasobów ludzkich i siły roboczej w poszczególnych krajach. Nie ma wątpliwości, że orientacja i poradnictwo zawodowe pomagają ludziom dokonywać lepszych i bardziej realistycznych wyborów dotyczących ich życia, studiów i pracy oraz otwierają im lepsze perspektywy w radzeniu sobie z wyzwaniami, które stanowią ciągłe zmiany w naszych społeczeństwach, ekonomii, technologii i nauce jak również w warunkach społecznych. Poradnictwo zawodowe i orientacja niosą pomoc we wprowadzaniu odpowiedniej równowagi do wszystkich sfer życia ludzkiego.

IAEVG jest zobowiązane do zapewnienia w wymiarze globalnym wysokiej jakości rozwoju poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, udostępnianego przez wysokiej klasy profesjonalistów.

Temat tego kongresu „Doradca – profesja, pasja, powołanie?” odsyła także do celów IAEVG i jest to pytanie, które uwzględnia zadania, umie-

jętności i kompetencje, szkolenie i doświadczenie doradcy, który styka się z potrzebami klientów uwzględniając wymienione cele. Na czym polega rola doradcy? Jak powinien świadczyć usługi w zetknięciu z oczekiwaniami i zainteresowaniami użytkowników? Gdy mówimy o idealnym doradcy, to czy mamy na myśli profesję, pasję, czy powołanie?

„Profesja” oznacza kompleks działań wykonywanych przez eksperta w danej dziedzinie, który dysponuje niezbędnymi kwalifikacjami, przygotowaniem, kompetencjami i umiejętnościami i ciągle je uzupełnia poprzez stałe szkolenie i doświadczenie.

„Pasje” jest pewną postawą, jaką przyjmuje się w trakcie wykonywania rzeczy i zadań, entuzjastyczną oraz pozytywnie i aktywnie zaangażowaną.

Pod słowem „powołanie”, poza jego religijnym znaczeniem, możemy rozumieć aktywność umotywowanej osoby, podczas której on lub ona autentycznie realizuje siebie, zgodnie ze swoimi wartościami, zainteresowaniami zawodowymi i całą osobowością.

Jak pokazują rezultaty ostatnich badań nad poziomem satysfakcji użytkowników usług w zakresie poradnictwa zawodowego w Niemczech, najwyższą ocenę uzyskują procesy doradcze wówczas, gdy doradca łączy akceptację i aktywne pozytywne zachowanie wobec klienta oraz równocześnie pomaga znaleźć realistyczne rezultaty, które zbiegają się z potrzebami klientów.

Z tego punktu widzenia doradcy muszą dysponować pełnym potencjałem w zakresie wszystkich trzech ról i odpowiednim otoczeniem:

- muszą angażować się pozytywnie w swoje zadania i akceptować swoich klientów,
- muszą być ekspertami poprzez gruntowne szkolenia, profesjonalne kompetencje i dostarczać jakościowe usługi,
- muszą wносить do procesu doradczego pełną motywację i osobiste zaangażowanie do wykonywania swoich zadań i aktywności.

Jedynie łącząc te trzy ważne aspekty jakości – profesjonalizm, pasję i powołanie, doradcy mogą radzić sobie z tradycyjnymi zadaniami i nowymi wyzwaniami przed którymi stają:

- pomagając ludziom w budowaniu i rozwoju ich osobowości,
- pomagając ludziom w pełnym udziale w życiu społecznym, na rynku pracy i w społeczeństwie,

- pomagając ludziom w rozumieniu zmian oraz w aktywnym zarządzaniu ich życiem i pracą poprzez namysł nad postępującą globalizacją i jej wpływem na ekonomię, technologię, ekologię, wiedzę i uczenie się.

Podczas 50 lat swojego istnienia IAEVG stało się uznaną międzynarodową społecznością stowarzyszeń poradnictwa i profesjonalistów w tym zakresie. Stowarzyszenie kieruje swoje wysiłki na udoskonalenie informacji, komunikacji i sieci praktyków poradnictwa, oraz edukatorów jak również osób odpowiedzialnych za politykę w tej dziedzinie.

Spojrzenie wstecz na ponad 50 lat od założenia IAEVG – oznacza 50 lat współpracy, wymiany doświadczeń oraz idei ponad granicami, barierami językowymi, różnicami kulturowymi i społecznymi oraz kontynentami.

Powstała z okazji 50 rocznicy IAEVG Deklaracja Paryska uznana została za wizję tej organizacji adresowaną do rządów, odpowiedzialnych agencji i stosownych organizacji we wszystkich krajach, które zajmują się rozwojem i wsparciem usług w zakresie orientacji i poradnictwa, oraz których beneficjentami są jednostki, społeczności oraz społeczeństwo jako całość.

Zgodnie z naszym mottem IAEVG pragnie „Maksymalizować światowy potencjał poprzez poradnictwo” i próbuje realizować ten cel poprzez:

- doskonalenie kwalifikacji i edukacji na wszystkich poziomach, aby rozwijać zasoby ludzkie i lepiej przygotować siłę roboczą,
- wkład we wdrożenie równych możliwości i pomoc ludziom ze specjalnymi potrzebami wynikającymi m.in. z niekorzystnych warunków życia oraz niepełnosprawności,
- wspieranie wolnego i łatwego dostępu dla wszystkich zainteresowanych do edukacji oraz orientacji i poradnictwa zawodowego na wysokim poziomie.

Ponieważ jesteśmy teraz w Polsce spróbuję zakończyć swoje wystąpienie w języku polskim:

Życzę Kongresowi sukcesów oraz naukowych i praktycznych wyników, które pomogą doradcom w ich codziennej pracy, oraz polepszą i rozwiną usługi w zakresie poradnictwa we wszystkich krajach. Naszym polskim gospodarzom Kongresu wielkie podziękowania za ich serdeczną gościnność.

*Dziękuję bardzo!*



## 2. TRÓJGŁOS: DORADCA – PASJA, PROFESJA CZY POWOŁANIE?

*Joachim B. Ertelt*

Niemcy

### 2.1. Doradca – profesja

Rozważania na temat doradcy zawodowego w aspekcie jego profesjonalizmu Autor przedstawił w trzech grupach zagadnień – wyzwania stojące przed poradnictwem zawodowym, krytyczne pytania wobec współczesnej praktyki poradnictwa oraz kierunki rozwoju profesjonalizmu w poradnictwie zawodowym. Poniżej przedstawiamy je w oparciu o przygotowany na Konferencję materiał.

#### *Wyzwania stojące przed poradnictwem*

Aktualnie i w przyszłości widzimy następujące poważne wyzwania dla poradnictwa zawodowego:

- zarządzanie informacją i marketing w dziedzinie informacji,
- kształtowanie procesu przechodzenia ze szkoły do pracy zawodowej oraz stymulowanie tego procesu pod kątem trwającej całe życie mobilności zawodowej,
- silniejsze uwzględnianie aspektu samorealizacji w poradnictwie zawodowym i włączenie pośrednictwa pracy.

Znany francuski specjalista poradnictwa zawodowego Jean Guichard podczas ostatniego światowego kongresu IAEEVG w Paryżu w 2001 roku reprezentował podobny pogląd: *Trzy cechy charakteryzują nasze współczesne pojmowanie poradnictwa. Po pierwsze traktujemy je jako poradnictwo trwające całe życie. Po drugie dotyczy ono wszystkich procesów rozwoju – szkoły, życia zawodowego, życia osobistego. Po trzecie postrzegamy klienta jako „aktora” jego własnego awansu zawodowego, a celem musi być to, by stał się on podmiotem swej własnej egzystencji.*

Podobne rozumienie znajdujemy w innych dokumentach.

W studium OECD *Mapping the future – young people and career guidance* (1996) wyeksponowano korzyści wynikające z efektywnego poradnictwa zawodowego tak dla rządu jak i dla społeczeństwa, dla pracodawców, systemu kształcenia i dla jednostki. Wśród warunków efektywności wymieniono m.in. wyższy poziom profesjonalizmu, innowacyjne metody, ewaluację oraz lepszą współpracę na szczeblu krajowym i międzynarodowym.

W wyniku nadzwyczajnego szczytu European Council on Employment dotyczącego problematyki zatrudnienia (Luksemburg, 20–21 listopada 1997 roku) poradnictwo zawodowe uzyskało nowy wymiar, stało się instrumentem polityki zatrudnienia. Również w programie Komisji Europejskiej LEONARDO DA VINCI II (2000–2006) do poradnictwa zawodowego przykładą się większą wagę aniżeli w przeszłości.

W „Memorandum dotyczącym całożyciowego uczenia się” Komisji Europejskiej z października 2000 roku wskazuje się na konieczność profesjonalnego poradnictwa zawodowego:

- informacje otrzymywane przez internet to jeszcze nie poradnictwo zawodowe. Uzupełnieniem musi być fachowa ocena adekwatności, mocy prawnej oraz dopasowanie informacji do osobistej sytuacji klienta,
- publiczne służby poradnictwa zawodowego dla młodzieży i dorosłych winny odgrywać główną rolę we wspieraniu indywidualnych umiejętności dotyczących zatrudnienia,
- poradnictwo zawodowe winno wnieść znaczący wkład do aktywnego społeczeństwa wiedzy zwłaszcza w zakresie rozwoju umiejętności dotyczących zatrudnienia,
- uczenie się przez całe życie i rozwój umiejętności zatrudnienia się, stawiane jako narodowe cele polityczne, wymagają konkretnych przełożeń na płaszczyznę regionalną i lokalną. Ważne jest połączenie w sieć służb poradnictwa i pośrednictwa z podmiotami kształcenia i szkolenia zawodowego oraz z przedsiębiorstwami,
- wzmocnić należy usługi doradcze dla przedsiębiorstw,
- poradnictwo zawodowe winno wspierać również postawy pracobiorców w zakresie rozwoju przedsiębiorczości.

### ***Krytyczne pytania odnośnie współczesnej praktyki poradnictwa zawodowego***

W ciągu ostatnich lat znacząco wzrosły wymagania odnośnie poradnictwa zawodowego i profesjonalizmu doradców. Jednak wyzwania te nie zostały jeszcze uwzględnione w poradnictwie zawodowym w wystarczającym stopniu. Dotyczy to głównie kształcenia doradców, metodyki oraz zaplecza prawno-instytucjonalnego.

Lepiej można to unaocznic, przedstawiając kilka prowokacyjnych stwierdzeń:

- Konstatujemy, że problemy w naszych krajach są zadziwiająco podobne; przed wszystkimi staje zadanie towarzyszenia procesom przechodzenia do kolejnych etapów nauki/pracy, zmniejszania bezrobocia wśród młodzieży, pomocy dla kobiet powracających do życia zawodowego po okresie wychowywania dzieci, wspierania osób niepełnosprawnych, ograniczania liczby osób porzucających szkołę, przewycięzania długotrwałego pozostawania bez pracy. Jednakże obstajemy przy tym, że nasze narodowe cechy kulturowe i społeczne usprawiedliwiają całkowicie odmienne oferty poradnictwa i przygotowywania doradców. Można by powiedziec, że globalizacja uznawana jest wyłącznie w odniesieniu do problemów, a nie do sposobów ich rozwiązywania.
- Żądamy całozyciowego poradnictwa (lifelong counselling), ale zgadzamy się na to, aby w wyniku częstokroć dzielonych pomiędzy Ministerstwo Edukacji i Ministerstwo Pracy kompetencji w zakresie poradnictwa zawodowego, powstawały luki w zapewnieniu jednostce poradnictwa całozyciowego. W niektórych krajach dla osób poszukujących rady po opuszczeniu systemu kształcenia istnieją niewystarczające lub bardzo kosztowne oferty dotyczące poradnictwa zawodowego w zakresie planowania kariery zawodowej.
- Wciąż jeszcze w poradnictwie zawodowym dominuje wyobrazenie o wcześniej ustalonej harmonii pomiędzy człowiekiem a światem pracy. Dlatego przejmowane są – często bez krytycznej analizy – modele „trait & factor” i opierające się na nich programy informatyczne.
- Wiemy, że decyzje o wyborze zawodu nie dają się w pełni wyjaśnić racjonalnymi modelami. Mimo to trzymamy się tych normatywno-nakazowych założeń jako modelu dla wyboru zawodu i ryzykujemy tym

samym powstanie u klienta stanu przeładowania informacjami. Heurystyczne poglądy dyskryminowane są częstokroć jako „wybór przypadkowy” i o wiele za mało brane pod uwagę jako przedmiot systematycznego rozwoju metod.

- Jesteśmy świadomi faktu, że nasze społeczeństwo cierpi na nadmiar informacji, lecz dodajemy bezustannie nowe. Jednocześnie oczekujemy też, że jednostka będzie wykazywać jeszcze więcej aktywności w poszukiwaniu informacji przy wyborze zawodu.
- W poradnictwie zawodowym w centrum uwagi stawiamy jednostkę podejmującą decyzje odpowiedzialnie i samodzielnie. Ale trzeba zdawać sobie sprawę z tego, że dla licznych klientów pochodzących z kulturowych nisz założenie to nie jest trafne. Tym samym negujemy zbyt często potencjalnie polityczną istotę poradnictwa: poradnictwo jest samo przez się etyczne i neutralne politycznie, a mniejszości nie są kulturalnie „pokrzywdzone”.
- Podczas prawie wszystkich rozmów doradczych klienci poruszają aspekty samorealizacji, zwłaszcza w pracy. Mimo to pośrednictwo – jak dotąd – w niewystarczającym stopniu było przedmiotem metodyki poradnictwa. Wydaje się, że doradcy traktują działalność w zakresie pośrednictwa jako deprecjonowanie ich działalności ukierunkowanej na indywidualny rozwój.
- Od dawna wiadomo, że procesy decyzyjne zachodzą w trzech fazach, a mianowicie w fazie przed podjęciem decyzji, w fazie podejmowania decyzji i realizacji oraz w fazie po podjęciu decyzji. Dokładnie właśnie w trzeciej fazie wykazywana jest skuteczność procesu podejmowania decyzji i winny być pokonywane konflikty związane z dysonansem poznawczym. Mimo to poradnictwo zawodowe oferuje tu jak dotychczas nieliczne modele profesjonalnej pomocy.
- Wiemy, że trwający całe życie indywidualny rozwój zawodowy w przypadku większości ludzi urzeczywistniany jest w zakładach pracy. Mimo to dotychczas podejmowano ograniczone wysiłki, by połączyć metody poradnictwa zawodowego z metodami rozwoju osobistego jednostki. A tymczasem dla poradnictwa całościowego byłby to warunek niezbędny.

### ***Kierunki rozwoju profesjonalizmu w poradnictwie zawodowym***

Ważnym etapem w procesie podnoszenia poziomu profesjonalizmu i uznania poradnictwa zawodowego na poziomie europejskim stały się dwa studia porównawcze wykonane na początku lat 90-tych. Jedno z nich dotyczyło profili zawodowych w zakresie poradnictwa zawodowego we Wspólnocie Europejskiej (por. A. G. Watts: *A synthesis report. CEDEFOP*, Berlin 1992/93), drugie zaś poradnictwa w zakresie szkolnictwa i poradnictwa zawodowego we Wspólnocie Europejskiej (por. A. G. Watts, J. Guichard, P. Plant, M. L. Rodriguez: *Educational and vocational guidance in the European Community – Synthesis Report*, Bruksela, Komisja Europejska, 1993/94).

Aktualne działania dotyczące profesjonalizacji zawodów doradczych prezentowane są w projekcie AIOSP/IAEVG *Qualification Standards for Educational Guidance and Career Services Providers* realizowanym pod kierownictwem Elviry Repetto, wiceprezydenta IAEVG.

Także w ramach programu LEONARDO DA VINCI II realizowane są aktualnie trzy projekty pilotażowe dotyczące kwalifikacji doradców zawodowych na poziomie europejskim. Jeden z nich odnosi się do zastosowania *distance counselling*, czyli poradnictwa na odległość (realizowany pod patronatem Federalnego Urzędu Pracy Niemiec), drugi dotyczy *modular distance education for european mobility career counsellors* (koordynowany przez Krajowy Instytut Kształcenia Zawodowego z Bratysławy, Republika Słowacji), zaś trzeci – *Transnacionalne Poradnictwo Zawodowe* (koordynowany przez Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, Polska) – ma na celu opracowanie programu podyplomowego studium poradnictwa zawodowego.

Zadania realizowane w ramach wymienionych wyżej oraz innych projektów ukazują obraz działań podejmowanych w zakresie poradnictwa zawodowego. Można je uporządkować jak następuje:

#### **I. Management w zakresie informacji**

1. Gromadzenie, systematyzowanie i adresowane do potrzeb przekazywanie informacji:
  - o nauczaniu i kształceniu,
  - o zawodach i drogach kariery zawodowej,
  - o uwarunkowaniach rynku pracy,
  - o usługach w zakresie poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej.

2. Udział w tworzeniu i aktualizowaniu narodowych, ponadnarodowych i międzynarodowych systemów informacyjnych.
3. Analiza i ocena słabych i silnych stron mediów i systemów informacyjnych w dziedzinie poradnictwa zawodowego, włącznie z ewaluacją kosztów i korzyści.

## **II. Poradnictwo i informowanie**

1. Indywidualne poradnictwo prewencyjne i zmierzające do przezwyciężenia stanów załamania psychicznego.
2. Wielokulturowe i ponadnarodowe poradnictwo zawodowe.
3. Diagnozowanie.
4. Orientacja zawodowa dla młodzieży i dla dorosłych.
5. Poradnictwo grupowe.
6. Praca z rodzicami, praca z grupami samopomocy.

## **III. Poradnictwo w powiązaniu z pośrednictwem**

1. Strategie poszukiwania pracy.
2. Zastosowanie narodowych i ponadnarodowych systemów pośrednictwa.
3. Poszukiwanie miejsc pracy przez internet.
4. Kooperacja z przedsiębiorstwami w zakresie zarządzania kadrami.

## **IV. Management i badania**

1. Tworzenie i utrzymywanie regionalnych i lokalnych sieci poradnictwa zawodowego.
2. Działania marketingowe służące poradnictwu i pośrednictwu.
3. Controlling i ewaluacja.
4. Uczestnictwo w badaniach dotyczących wdrożeń.
5. Rozwój osobisty jednostki w służbach poradnictwa.

Wymienione wyżej obszary działania mają zróżnicowaną rangę wśród służb doradczych poszczególnych krajów, różnie są też regulowane pod względem organizacyjnym i instytucjonalnym.

Decydującym pytaniem jest to, na jakim poziomie profesjonalizmu realizowane są te działania, przede wszystkim w odniesieniu do kwalifikacji specjalistów z dziedziny poradnictwa.

Różne źródła zgadzają się co do jednego, że odpowiedzialne, neutralne i skuteczne poradnictwo zawodowe można zapewnić wyłącznie poprzez podwyższenie profesjonalizmu kadry doradców.

Światowa Konferencja AIOSP/IAEVG, Warszawa 2002, stanowi odpowiednie forum do zgłoszenia wniosku i apelowania o to, aby poradnictwo zawodowe stało się chronionym zawodem, a to na podstawie zdefiniowanych międzynarodowo minimalnych norm dotyczących kwalifikacji i zasad wykonywania zawodu. Chodzi o to, aby powołać do życia zawód o niepowtarzalnym stopniu profesjonalizmu. Na profesjonalizm ten składałyby się przede wszystkim: wyspecjalizowane i systematyczne kształcenie bazujące na wiedzy naukowej, zobowiązanie do przestrzegania zasad etyki zawodowej oraz przynależność do organizacji zawodowej, która permanentnie sprawdzałaby kompetencje i przestrzeganie norm.

Porównanie dokonane w ujęciu międzynarodowym ujawnia wielość dróg kształcenia zarówno jeśli chodzi o jego treść jak i o formę (p. załącznik). Obok jednoznacznego ukierunkowania na psychologię (Francja, Szwajcaria, Polska/Łódź) istnieją kierunki studiów o profilu socjologicznym (USA, Kanada) oraz takie, w których oprócz nauk socjologicznych występuje znaczny udział nauk ekonomicznych i prawnych (Niemcy, Holandia).

W zakresie standardów etycznych dobrą podstawę dla poradnictwa stanowi kodeks AIOSP/IAEVG z 1996 roku opierający się ściśle na wzorcach z USA i z Kanady. W szeregu krajów istnieją stowarzyszenia poradnictwa szkolnego i zawodowego, jednakże brakuje im jeszcze niezbędnego politycznego ciężaru gatunkowego, aby były w stanie zagwarantować przestrzeganie powyższych norm.

Mimo to właśnie teraz można zauważyć lepsze możliwości dla profesjonalizacji poradnictwa zawodowego, gdyż zarówno OECD, jak i Komisja Europejska podjęły odpowiednie inicjatywy, szczególnie w dziedzinie poradnictwa całonocnego.

Na płaszczyźnie narodowej należałoby jeszcze mocniej uwypuklić znaczenie poradnictwa zawodowego dla przewyższania problemów związanych z procesem przechodzenia do kolejnych etapów nauki/pracy oraz problemów na rynku pracy. W tym aspekcie warto rozważyć postulat większego uwzględnienia pośrednictwa; poradnictwo zawodowe mogłoby również tutaj przyczynić się do wypracowania odpowiednich metod.

Apel zgłoszony na zakończenie prezentacji przez Autora pod adresem polityków i decydentów w krajach Europy brzmi:

Proszę zadbać o to, aby kształcenie doradców zawodowych odbywało się zgodnie z wysokimi wymogami odnośnie profesjonalizmu. Proszę zadbać o to, aby zawód doradcy zawodowego stał się zawodem chronionym.

**Kształcenie/szkolenie przyszłych doradców  
w zestawieniu według krajów**

1. Studia o bardzo wąskiej specjalizacji w zakresie poradnictwa zawodowego, trzy- lub czteroletnie, na konkretnych uniwersytetach, kończące się uzyskaniem tytułu licencjata lub stosownego dyplomu  
**D, NL, S, CH, H, PL**
2. Specjalizacja w ramach kursu uniwersyteckiego, na kierunkach takich jak psychologia, pedagogika, nauki społeczne lub doskonalenie nauczycieli  
**F, H, PL, B, P, E, CH**
3. Studia magisterskie, jedno- lub dwuletnie, kończące się uzyskaniem tytułu magistra lub stosownego dyplomu  
**Kanada, USA, CH (Lic.), P, PL, H, FIN, UK (kurs jednoroczny – dyplom),  
Estonia, Bułgaria**
4. Wewnętrzne programy szkoleniowe (w większości kursy certyfikacyjne)  
**D, DK, F, GR, IRL, UK**
5. Kursy bez certyfikatu (wewnętrzne lub zewnętrzne)  
**L, UK, DK, GR, IRL, NL**

Kursy w punktach 4 i 5 są bardzo często organizowane dla dorosłych, których przygotowuje się do pracy w charakterze doradców zawodowych i w urzędach pośrednictwa pracy. Biorąc pod uwagę przepisy obowiązujące w różnych krajach wydaje się, że osoby zajmujące się poradnictwem dla młodzieży w szkołach powinny posiadać udokumentowane wyższe kwalifikacje.

(CH – Szwajcaria, D – Niemcy, DK – Dania, F – Francja, FIN – Finlandia, GR – Grecja, H – Węgry, IRL – Irlandia, L – Luksemburg, NL – Holandia, P – Portugalia, PL – Polska, S – Szwecja, UK – Wielka Brytania)



## 2.2. Doradca – pasja

Swoje rozważania dotyczące **pasji** jako jednego z trzech prezentowanych komponentów pracy doradcy zawodowego Autor postanowił rozpocząć od przytoczenia pewnego opowiadania.

Zostało ono po raz pierwszy opowiedziane przez Carl'a Rogers'a, założyciela „Person-Centered Counselling”.

*W roku 1978 prezydent Egiptu Sadat, Premier Izraela Begin oraz prezydent USA Carter przez 13 dni spotykali się w Camp David na negocjacjach pokojowych. Duża część spotkań dotyczyła racjonalnych prób rozwiązania problemów, jednak tak naprawdę nie dokonano żadnego postępu. W ciągu tych 13 dni spotkań mężczyźni ci poznali się wzajemnie jako ludzie. Wiele z tych spotkań było bardzo emocjonalnych.*

*Punktem zwrotnym w Camp David były bardzo osobiste doznania. Premier Begin zwrócił się z prośbą do prezydenta Carter'a, żeby ten podpisał mu trzy fotografie dla jego wnuków. Prezydent Carter skorzystał z okazji, aby dowiedzieć się czegoś o każdym z wnuków. Fotografie zaadresował do każdego z wnuków po imieniu i dopisał osobistą uwagę. Premier Begin był bardzo wzruszony, gdy przeczytał z osobna każdą notatkę i zaczął opowiadać o swoich wnukach. Mężczyźni rozmawiali przez pewien czas o wnukach, o wojnie i o innych rzeczach bliskich ich sercom. Rozmawiali, jako pasjonaci, wykazujący wspólną troskę o pokój na świecie.*

*W godzinę po tym zdarzeniu, premier Begin ustąpił w głównych aspektach postanowień pokojowych, poszedł do pokoju prezydenta Sadata i ze łzami w oczach obaj mężczyźni padli sobie w objęcia. Niewiele później podpisano porozumienie pokojowe.*

Spotkanie okazało się sukcesem a nie porażką, dzięki czasowi, pasji, fotografiom, wnuczętom, spokojnej rozmowie i emocjom – rzeczom, które nie mają nic wspólnego z tematami międzynarodowymi. Bardzo często wszystko zmieniają kontakty osobiste i pasja.

Może łatwiej było pracować doradcom, wdrożonym do metody długoterminowych kontaktów, której zwolennikiem był Rogers. W metodzie tej poradnictwo było nie zawodem, a pasją. Pomaganie nie było włączaniem i wyłączaniem swojej pasji, a sposobem na życie.

Poniżej prezentujemy dalsze rozważania Autora dotyczące pasji w poradnictwie i w życiu, a także ukazujące ciepły i serdeczny sposób, w jaki doradcy pracujący z pasją podchodzą do swoich klientów.

Jak wiadomo, w ostatniej dekadzie poradnictwo uległo dramatycznym zmianom. Carl Rogers niewiele by zrozumiał z tego co się dzieje teraz:

- prawie co miesiąc pojawiają się nowe podejścia w działaniu,
- rozwija się doradztwo krótkoterminowe, skoncentrowane na rozwiązaniach,
- coraz efektywniej stosowane są lekarstwa na depresję i inne zaburzenia,
- technicy doradztwa zaczynają być bardziej doceniani niż profesjonalści,
- dużą wagę przykładają się często do gier i technologii takich, jak np. „Zrób To Dobrze” (Machs Richtig) czy „Prawdziwa Gra” (Real Game),
- powszechne staje się siedzenie przed monitorem komputera, po to, by uzyskać poradę w zakresie kariery zawodowej.

Mówiąc metaforycznie, McDonalds i Burger King wygrali z restauracjami oferującymi wspaniały obiad w atmosferze spokoju. Czy potrafimy z taką samą pasją jeść Big Mac’a, jak ślimaki, czy sznycel wiedeński gotowany w winie?

Czy zapomnieliśmy już, że klientów nie obchodzi, ile wiemy, dopóki wiedzą, jak bardzo nam zależy, jak bardzo troszczymy się o nich? Czy zdarza się choć czasem, że zatrzymujemy się, żeby pomyśleć o ludziach, jak to robił Carl Rogers, kiedy mówił: *Ludzie są tak wspaniali, jak zachody słońca, jeśli ja im na to pozwolę. Nie próbuję kontrolować zachodu słońca. Obserwuję, jak się wszystko rozwija i siebie lubię najbardziej, gdy doceniam przejawy życia.*

Jeśli podzieli się słowo pasja (PASSION), powstaje PASS I ON – *pass on* – podawać dalej/ przekazywać.

Co mogę dać światu od siebie, a bardziej bezpośrednio, co mogę zaoferować klientowi, który siedzi naprzeciwko mnie? O co są proszeni doradcy zawodowi ?

Trudno jest zachować pasję w poradnictwie, jeśli nie doradza się zbyt często. Doradcy, których obserwuje się w centrach poradnictwa i biurach karier, więcej czasu poświęcają pośrednictwu pracy, pracy papierkowej, prowadzeniu rejestrów komputerowych, uczęszczaniu na spotkania i wypełnianiu innych obowiązków administracyjnych, niż pracy na rzecz doradzania klientom.

Powstaje pytanie – jak z pasją traktować zawód doradcy, jeśli nie robi się tego ciągle? Musimy liczyć się z tym, że nie zawsze będziemy cieszyć się uznaniem i nie zawsze nasze wysiłki będą pomyślne. Jednak będą również momenty, w których na pewno będziemy czuli się pomocni. Takie momenty zazwyczaj zdarzają się, kiedy ktoś wykonuje swoją pracę z największą pasją.

Autor przytoczył opowiadaną przez Jeffrey'a Kottlera historię, z której widać, jak wiele znaczyć może pomóc innym.

*Spacerowałem sobie ulicą i nagle zobaczyłem dziecko w tarapatach. Chłopiec siedział na chodniku, jego plecak leżał do góry dnem, a notatki były podarte i rozrzucone po całej ulicy. Łzy płynęły po jego twarzy, gdy starsza i większa dziewczynka śmiała się z niego. Dziewczynka w końcu wsiadła do autobusu szkolnego i chłopiec został sam. Dokładnie w tym momencie całą sytuację zobaczyłem ja. Pochyliłem się, pozbierałem porozrzucone rzeczy malca i ułożyłem je na kupce, a następnie pomogłem małemu wstać. Chłopiec, z początku nieśmiały, podejrzliwy i małowówny, teraz obdarzył mnie najbardziej promiennym uśmiechem, jaki widziałem w życiu. Była to więc cierpiąca istota ludzka, której mogłem zaoferować swoją pomoc dzięki temu, że szedłem ulicą we właściwym momencie. Tym samym mogłem wprowadzić jakąś niewielką zmianę w życiu tej osoby.*

*W całym moim życiu nigdy nie poczułem się bardziej pomocny. Uśmiech tego dziecka podziałał na mnie uspakajająco. Przyprawilo mnie to o zawrót głowy. Nie mogłem sobie przypomnieć, gdzie szedłem i co było tak ważne, że musiałem się spieszyć. Poczekałem z chłopcem na następny autobus szkolny i jakoś poczułem, że ten dzień był pozyteczny. Tej nocy spałem bardzo dobrze, czując, że zrobiłem coś wartościowego. To był tak niewielki gest w stosunku do obcej osoby, a jednak uosabiał wszystko, co moim zdaniem jest tak piękne w pomaganiu innym. Poczucie bycia użytecznym i czynienie dobra są powodami, dla których wielu z nas wybrało zawody polegające na pomaganiu innym.*

Jest wiele dowodów na moc pasji. Autor wspomniał byłego prezydenta Polski Lecha Wałęsę, który kilka lat temu pokazał siłę pasji dla spraw pracowniczych. Innym przykładem pasji w pracy i dla sprawy może być działalność i życie Martin'a Luther'a King'a. Taką samą pasję można zaobserwować u wielu mniej lub bardziej znanych nam osób, na-

szych kolegów doradców, którzy swoją pracę wykonują z pasją. Są oni przykładem autentyczności, serdeczności, troski, szacunku i empatii wobec innych ludzi. Nie wynika to z zawodu związanego z poradnictwem, a z ich pasji wobec życia i pracy.

Źródło pasji – to TY, nastawienie nie na siebie, a na drugiego człowieka. Pasja w pomaganiu innym zawsze procentuje. Pewien pracownik, który pracował z dziećmi z ulicy, stwierdził następującą rzecz:

*Robię to dla ich uśmiechu. To właśnie uśmiech zawsze zwraca uwagę. Te dzieci dostały emocjonalny wyrok śmierci. Dzieci te są bez życia. Nie mają nadziei. Ale są momenty, kiedy widzę, jak wracają do życia. Budzą się. Rodzą się na nowo do istnienia, które nawet trudno sobie wyobrazić. Obserwowanie i uczestniczenie w tej transformacji jest najcenniejszym darem.*

Autor przypomniał, że w tej dyskusji każdy z trzech prezynterów miał przedstawić różne podejście do problemu, po to aby pozostała dwójka mogła zareagować na nie. Postanowił więc nawiązać do tej części sesji plenarnej, która dotyczy „profesji” i „powołania”.

Według opinii Autora wiele osób zgodzi się z tym, że doradcy postrzegają siebie jako pasjonatów w zawodzie polegającym na pomaganiu. Może wcześniej czuli się nawet „powołani” do bycia pomocnymi, czy doradcami.

Czasem większe wyeksponowanie „zawodu” lub „powołania” może zmniejszyć nacisk na „pasję”. Na tej konferencji, podobnie jak na innych, dotyczących poradnictwa, większość prezentacji dotyczy części „zawodowej” tego równania **pasja – profesja – powołanie**. Tylko kilka sesji dotyczy duszy i pasji poradnictwa.

Ponadto wiele spotkań raczej podkreśla poradnictwo jako zawód, niż prezentuje doradców jako osoby pomagające innym z pasją. Jak zauważył Autor istnieje pewien problem z ekstremalnym podejściem do „powołania”, chociaż niemieckie słowo określające zawód – „Beruf” można również tłumaczyć, jako powołanie. Powołanie może oznaczać, że ktoś inny, może Bóg, bóstwo, rodzice, lub inne osoby cieszące się szacunkiem, wzywają cię do zrobienia czegoś. Staje się to mniej osobiste, powołanie sterowane jest przez kogoś z zewnątrz. Można również spojrzeć na to krytycznie i wspomnieć na przykład niektórych księży i pastarów w Kanadzie, którzy mówią o wezwaniu przez Boga do zmiany ko-

ściola. Wezwanie to zazwyczaj pojawia się, gdy w innym kościele zarobki są wyższe, obowiązki mniejsze, lub gdy obecne władze kościelne myślą o zmianie pastora.

Być może powinniśmy uważać na tych, którzy zbyt dużą wagę przywiązują do „profesjonalnej” części doradztwa, jak i na tych, co twierdzą, że są „powołani”.

### ***Odczuwanie pasji w pomaganiu innym***

Jakie więc są cechy charakterystyczne doradców, którzy pracują .... żyją z pasją? Wiele z tych cech związanych jest ze zwykłym zdrowym rozsądkiem, ale to właśnie czasami bywa niezwykle. Przyjrzyjmy się takim doradcom:

1. Są skromni i uważają, że robią zupełnie zwyczajną rzecz, nie oczekują zapłaty, czy nagrody.
2. Są „ludscy”. Oznacza to, że mają łatwość kontaktowania się z innymi ludźmi. Czują się odpowiedzialni za innych. Chcą poświęcać swój czas na pomoc innym. Nie szukają osobistego zysku. Zdają sobie sprawę z tego, że klienta nie obchodzi jak dużo wiedzą, dopóki widoczne jest, jak bardzo im zależy.
3. Raczej są optymistami, niż pesymistami, w każdej sytuacji i w każdej osobie szukają pozytywnych stron.
4. Są zdrowi, dynamiczni i mają dobre samopoczucie.

*Przykład:*

*Trzech doradców zawodowych szuka pracy. Podczas rozmowy pracodawca zapytał ich, co robili w swojej poprzedniej pracy. Pierwszy doradca powiedział: „Przeprowadzałem wywiady z ludźmi. Robiłem to cały dzień i codziennie”. Drugi doradca odpowiedział: „Rozmawiałem z ludźmi i słuchałem ich skarg”. Trzeci doradca uśmiechnął się, pomyślał i z entuzjazmem wykrzyknął: „Pomagałem ludziom znaleźć pracę, jakiej chcieli”.*

Albo z pasją patrzymy na szczęśliwie pracujących ludzi, którym pomogliśmy, albo na koniec dnia czujemy, że jedyne co zrobiliśmy, to dużo wywiadów.

5. Są moralni, co oznacza, że są dobrzy dla innych dlatego, że tak należy robić.
6. Jeśli są nauczycielami doradców, jak wielu z nas tutaj, uczą z pasją i troską, poprzez takie działania, jak poniżej wymienione:

- a) Akty życzliwości. Dawanie innym części siebie, nie oczekując nic w zamian.
- b) Skupianie się na tym, co nadaje znaczenie naszemu życiu. W ostatniej dekadzie największe znaczenie nadawało się duchowości i poradnictwu. Pokazuje to, że wielu ludzi chce poznać życie takich niezwykłych ludzi z pasją, jak Gandhi, Mahomet, Jezus, Budda i inni.
- c) Prowadzenie życia zgodnego z tym, czego uczymy. Jako nauczyciele doradców prawdopodobnie wciąż mówimy o postawach i takich cechach jak autentyczność, szacunek oraz empatia. Warto pamiętać, w jaki sposób sami prezentujemy te cechy wobec naszych studentów i kolegów.
- d) Pasja rozwija się również przez współpracę i pracę zespołową. Nasza pasja nauczycieli nierzadko przechodzi na studentów i wspólna praca staje się świetnym pouczającym doświadczeniem dla nas wszystkich.
- e) Odsuwanie się od „ja”. W Ameryce Północnej lata 70’ często były nazywane dekadą „mnie”: zaopiekuj się „mną”; co w tym jest dla „mnie”; zrób coś dla „mnie”.

Dobrze znany Fritz Perls ułożył modlitwę, w której słyszymy między innymi:

*Ty jesteś tobą, a ja jestem mną  
I jeśli przy odrobinie szczęścia spotkamy się, to będzie pięknie.  
Jeśli nie, nie można temu zaradzić.*

A oto czym to się stało w rzeczywistości:

*Ty jesteś mój i ja jestem mój  
I jeśli przy odrobinie szczęścia ty znajdziesz mnie, będzie to piękne.  
Jeśli nie, przegapiłeś szansę.*

Istnieje potrzeba ucieczki od działań typu „ja”. Warto dostrzec, że wszystkie te sponsorowane programy na temat wzrostu poczucia własnej godności, szacunku do samego siebie, dotyczą „mnie” i nie uwzględniają innych ludzi.

### ***Odzyskiwanie pasji w poradnictwie***

Klienci, którzy do nas, doradców, przychodzą z problemami braku zatrudnienia, lub gorzej – braku zadowolenia z własnej pracy – mówią do doradców: *Chcę żeby to się zmieniło.*

Czy pomożemy im tylko dostosować się do oczekiwań społeczeństwa, czy mamy wystarczająco dużą pasję, żeby wyjść poza standardy i pomóc im w pełni się zrealizować?

W Polsce jest ponad 3 miliony bezrobotnych. W Kanadzie wielu tubylców cierpi z powodu zniszczonego własnego wizerunku. Nie wystarczy, żeby doradca powiedział *Należymy do siebie nawzajem* i żeby pokazał, że jako doradcy jesteśmy cały czas obecni, oraz że klienci są osobami specjalnymi i ważnymi. Potrzeba czasu, aby pokazać ludziom, kim są. Wielu bezrobotnych czuje się tak, jak opisał to jeden z klientów: *Cierpię bardzo, bo nikt mnie nie potrzebuje.*

Takie stwierdzenie można również usłyszeć jako skargę osoby starszej. Podobnie odczuwamy płacz młodej kobiety, która desperacko chce zajść w ciążę i mieć dziecko, po to, żeby była istota, która powie: *Potrzebuję cię! Kocham cię, mamo!*

Potrzebujemy pasji miłości, żeby doradcy pomagali ludziom, którzy cierpią – ludziom bez pracy, bez nadziei na pracę – ludziom tym trzeba pomóc odkryć własne umiejętności i talenty. Jako doradcy kariery zawodowej potrzebujemy takiej postawy, która uświadomi ludziom, z którymi pracujemy, że

*Mamy nadzieję, że kiedyś odkryjesz to, co możesz dać innym.*

Zbyt często, kiedy jako doradcy nie wiemy jak pomóc klientom, którzy są skrzywdzeni, mówimy im, co powinni zrobić, zamiast uświadamiać im naszą zaangażowaną postawą co następuje: *Nie jesteś już sam z tymi wszystkimi problemami.*

Prezentację zakończył Autor następująco:

*Mamy wspinały zawód, który otwiera przed nami niezwykle perspektywy.*

*Jak mówi stare chińskie przysłowie:*

*Jeśli chcesz być szczęśliwy przez godzinę – utnij sobie drzemkę*

*Jeśli chcesz być szczęśliwy przez dzień – idź na ryby*

*Jeśli chcesz być szczęśliwy przez miesiąc – ożeń się*

*Jeśli chcesz być szczęśliwy przez rok – odziedzicz fortunę*

*Jeśli chcesz być szczęśliwy przez całe życie – pomagaj innym z pasją.*

Jeśli wierzyć w sens i prawdziwość starych przysłów, warto pamiętać o tym, że jako doradcy możemy być szczęśliwi przez całe życie dzięki prostej dewizie – pomagaj innym z pasją!

*Aleksander Nalaskowski,*  
Uniwersytet Mikołaja Kopernika, Toruń, Polska

### **2.3. Doradca – powołanie**

Autor na wstępie zwrócił uwagę na wielowymiarowość poradnictwa zawodowego, zasugerowaną zarówno w tytule Konferencji jak i w temacie wspólnego w trójgłosie z prof. J.B. Erteltem oraz prof. W.E. Schulzem wystąpienia. Następnie krótko scharakteryzował wszystkie trzy wymiary – profesję, pasję i powołanie.

**Profesja** jest czymś, co otrzymujemy w zamian za nasz trud, za nasze intensywne usiłowania, za rozwijanie naszych własnych kompetencji, i – przede wszystkim – otrzymujemy ją jako rezultat uznania i doceniania nas przez innych. W profesji jest coś chłodnego, coś wykalkulowanego. Można wykonywać ją w ten sposób lub inny, ale to, co się robi jest jedynie używaniem technik. Profesjonalny weterynarz nigdy nie płacze z powodu śmierci zwierzęcia, które leczy, w przeciwieństwie do właściciela zwierzęcia.

Profesjonalista widzi jedynie problem, a nie człowieka jako takiego. I nie ma się co łudzić, że dostrzeganie problemu jest tym samym, co dostrzeganie człowieka, ponieważ to nie jest prawda.

**Pasja** z kolei jest emocjonalnym i subiektywnym zaangażowaniem, któremu bez wątpienia towarzyszy dobra wola i przekonanie, czasami silnie emocjonalnie zabarwione, o własnej racji. Ale na ogół pasji brakuje kompetencji. Ludzie o wielkiej pasji są zaślepieni, często cenią kanarki wyżej niż człowieka i uważają, że większe znaczenie ma troska o roślinki aniżeli troska na przykład o żebraków z Rumunii.

**Powołanie** odnosi się do wewnętrznego głosu. Jest to kantowski imperatyw kategoryczny, który zmusza nas do działania i jednocześnie do wiary, że to, co robimy, jest usankcjonowane przez kogoś „na górze”, w ten sposób uzasadniając i uprawniając nasze działania. To zupełnie tak, jakby ktoś wezwał nas i dał nam wszystkie potrzebne narzędzia, aby wypełnić to powołanie.

W kontynuacji swych rozważań Autor stwierdził:

*Moim zadaniem jest bronić i wspierać ideę naznaczenia doradcy, co oznacza, że powinienem wierzyć, że doradzanie komukolwiek lub na temat*



*czegokolwiek, jest powołaniem, że jest to „głos” z zewnątrz. No cóż, to wydaje się całkiem łatwe. Jedyne czego potrzebujesz, to uwierzyć, że Abraham usłyszał i posłuszny był głosowi, który kazał mu opuścić Ur w Chaldei i osiedlić się w Kanaan. Można to uznać za najślawniejsze powołanie lub wezwanie. Czy doradcy są Abrahamami którzy opuścili Ur ponieważ usłyszeli głos? Koncepcja powołania wprowadza do pedagogiki element transcendencji, element czegoś niezrozumiałego, element rzeczywistości, której nie jesteśmy w stanie zrozumieć.*

*Kiedy tylko odrzucimy psychologiczne aberracje i marzenia o scenologii, musimy zapytać – kim jest ten, kto nas wzywa. Jest to pytanie, na które nie mogę odpowiedzieć, jako że moje badania nie sięgają tak daleko.*

*Jeżeli założyc, że Jezus był najlepszym doradcą, a z pewnością był, Jego wezwanie opierało się na trzech słowach: „pójdź za mną”.*

*Tak więc pytanie brzmi: za kim postępują doradcy? Przez kogo zostali wezwani? Skąd czerpią swoją siłę?*

Zgodnie z opinią Autora:

**Profesja** to zarabianie pieniędzy. A profesjonalizm doradcy jest ekonomiczną exanthemą. *Doradzam i w ten sposób zarabiam na życie – tak po prostu.*

**Pasja** jest realizowaniem własnych pragnień. *Robię to, czego domagają się MOJE emocje, aby zadowolić MOJE potrzeby.*

**Powołanie** sugeruje postrzeganie samego siebie jako narzędzia. Ktoś używa tego narzędzia, ale kto to jest?



### **3. DONIESIENIA NA TEMAT NOWYCH TRENDÓW I PRAKTYK W ŚWIATOWYM PORADNICTWIE ZAWODOWYM**

*William E. Schulz*

Uniwersytet Manitoba, Kanada

#### **3.1. Zagadnienia etyczne w poradnictwie internetowym**

Autor rozpoczął prezentację od przedstawienia definicji poradnictwa świadczonego z zastosowaniem technik internetowych (E-counselling, web-counselling).

Otóż poradnictwo internetowe jest to sposób świadczenia usług informacji bądź poradnictwa zawodowego, który pojawia się wówczas, gdy doradca i jego klient znajdują się w oddzielnych lub oddalonych od siebie miejscach i używają sprzętu elektronicznego do komunikowania się poprzez internet.

Można tu wyodrębnić kilka możliwości kontaktowania się: e-mail, korespondencja internetowa, chat, wideokonferencje, komunikacja głosowa z wykorzystaniem internetu. Najbardziej popularną techniką jest e-mail. Poradnictwo świadczone w taki sposób nigdy nie zastąpi porady udzielanej drogą bezpośredniego kontaktu, jednak może okazać się skuteczne, są bowiem powody, dla których ludzie nie mogą lub nie chcą spotkać się z doradcą, m.in. takie jak:

- kontakt twarzą w twarz jest dla klienta kłopotliwy,
- klient mieszka w miejscowości dość odległej od najbliższej placówki doradczej,
- klient nie dysponuje swobodnie czasem lub pieniędzmi.

Autor podał kilka przykładów wskazujących na wyraźne zalety poradnictwa przez internet.

- Poradnictwo internetowe stanowi czasem jedyny dostępny sposób uzyskania porady, np. przez osobę, która będąc długo bezrobotna po-

padła w depresję i nie rusza się z domu, na szczęście ma komputer i dostęp do internetu; jest to też najdogodniejszy sposób dla osób (zwłaszcza kobiet), które z racji obciążenia pracą zawodową i obowiązkami domowymi tylko dzięki internetowi mogą zwrócić się o poradę wtedy, kiedy czas im na to pozwala.

- Usługi przez internet zapewniają klientowi anonimowość, co czasem jest niezwykle ważne.
- Internet stwarza doradcy możliwość zaoferowania dodatkowych usług, jak np. możliwość badania testowego czy analizy różnych dokumentów opracowanych przez klienta.
- Poradnictwo internetowe stanowić może udogodnienie dla osób niepełnosprawnych, np. poprzez wykorzystanie ekranów sensorowych.
- Ten sposób świadczenia usług nabiera popularności, co stwarza nowe miejsca pracy dla doradców zawodowych.
- Internet stwarza możliwość utworzenia dużej ilości różnorodnych grup wsparcia, które mogą funkcjonować bez względu na polityczne, geograficzne czy innego rodzaju bariery.

Oprócz zalet Autor wskazał także słabe strony poradnictwa internetowego. Podstawowe zastrzeżenia dotyczą zapewnienia odpowiedniej jakości usług. Nie posiadamy na razie satysfakcjonującego sposobu sprawdzenia kwalifikacji osób udzielających porad, a regulacje prawne nie nadążają za szybkim rozwojem technik internetowych. Ponadto wiele osób nie zdaje sobie z tego sprawy, że internetowy kontakt choć eliminuje konieczność bezpośredniej styczności z drugą osobą, wcale nie gwarantuje prywatności ani dyskrecji. Korzystanie z technik komputerowych pociąga też za sobą określone negatywne skutki dla zdrowia w postaci ograniczenia aktywności fizycznej i zmniejszenia liczby godzin snu, co sygnalizowane jest jako coraz powszechniej spotykane zagrożenie dla zdrowia internautów.

Inne ujemne strony to brak możliwości rozwijania kompetencji społecznych klienta i przeładowanie informacjami. Istnieje też zagrożenie, zwłaszcza w przypadku zagorzałych internautów, że tracą oni zdolność rozróżniania swojej prawdziwej osobowości od swej osobowości „wirtualnej”.

Wreszcie pamiętać należy, że ten rodzaj usługi nie sprawdza się w sytuacji wymagającej pogłębionej porady, kiedy konieczny jest bezpośredni kontakt doradcy z klientem.

Z uwagi na powyższe Autor sformułował szereg pytań, jakie powinien zadać sobie potencjalny odbiorca usługi w postaci poradnictwa internetowego.

Oto podstawowe z nich:

- Czy i jakie kompetencje posiada doradca? Czy ma odpowiednie uprawnienia i certyfikaty?
- Czy i na ile bezpieczny jest e-mail? Kto oprócz doradcy ma dostęp do komputera?
- W jaki sposób uiszcza się opłaty? Co się stanie, jeśli „padnie” technologia?
- Czy doradca stosuje się do zasad prawnych i etycznych poradnictwa przez internet?
- Czy doradca jest w stanie dostrzec i ocenić, czy i na ile klient stwarza sytuację zagrożenia dla siebie bądź dla innych osób?

Powyższe rozważania wyraźnie wskazują pilną potrzebę opracowania określonego kodeksu etycznego, dotyczącego usług poradnictwa zawodowego świadczonych przez internet.

W związku z powyższym Autor za celowe uznał przedstawienie opracowanego wcześniej kodeksu etycznego – *Career And Employment Counsellors' Code of Ethics* (Schulz, 1996). Wspomniany Kodeks obejmuje 12 artykułów. Przedstawiamy je poniżej wraz z krótkimi komentarzami Autora odnoszącymi się do specyfiki usług świadczonych przez internet.

#### **Artykuł 1. Podstawowa odpowiedzialność**

*Doradca zawodowy odpowiedzialny jest przede wszystkim za działanie w zgodzie z interesami klienta.*

W poradnictwie przez internet oznacza to przestrzeganie takich zasad jak – sporządzenie planu działania on-line, uświadomienie klientowi ograniczeń związanych z internetem, wskazanie innych (oprócz internetu) możliwości kontaktu z doradcą, określenie granic kompetencji, czuwanie nad sytuacją w celu skierowania klienta do innej instytucji, w przypadku, gdy poradnictwo przez internet nie jest wystarczające.

#### **Artykuł 2. Informacja o usłudze**

*Doradca zawodowy informuje klienta o celach, technikach i zasadach, które uwzględnia się w procesie doradczym, zarówno w trakcie*

*trwania porady jak i wcześniej, informacje te obejmują też sprawy takie jak poufność porady, regulacje prawne, konieczność konsultacji z innymi specjalistami.*

Doradca powinien przekazać klientowi dokładną informację nt. charakteru i zakresu oferowanej usługi, a także ocenić, na ile oferowana usługa jest w stanie zaspokoić oczekiwania klienta. Powinien też przekazać inne szczegółowe informacje dotyczące np. zasad prawnych, poufności, zasad przechowywania danych, liczby i czasu trwania sesji, itp.

### **Artykuł 3. Poufność**

*Informacje zebrane w trakcie sesji doradczych są poufne. Doradca nie udostępnia takich informacji bez uprzedniej zgody klienta. Dotyczy to wszystkich danych klienta (wyniki badań, notatki z poszczególnych sesji i wszelkie pozostałe).*

Doradcy zobowiązani są poinformować klienta, jak wygląda sprawa poufności w poradnictwie przez internet. Internetowa strona musi być bezpieczna. Informacje wymieniane pomiędzy doradcą a klientem powinny być zakodowane, dane klienta muszą być zabezpieczone. Wyjaśnić należy też sposób przesyłania informacji, a także co powinien zrobić klient w sytuacji zakłóceń lub awarii w pracy komputera.

### **Artykuł 4. Bezstronność**

*Celem poradnictwa jest udzielenie pomocy klientom w podjęciu decyzji. Doradca jest świadomy ich indywidualnych cech i wartości i stara się być bezstronny w trakcie udzielania klientowi pomocy w podjęciu decyzji i rozwiązaniu problemu. Doradca musi wystrzegać się wszelkich związanych z rasą czy płcią stereotypów i uprzedzeń.*

Tutaj można rozważyć kilka kwestii.

Czy ubożsi i gorzej wykształceni klienci mają możliwość dostępu do internetu? Czy poradnictwo stanie się bardziej osiągalne i łatwiej można będzie sobie na nie pozwolić? Czy brak związanych z klientem sygnałów wizualnych wzmacnia czy osłabia działanie stereotypów i uprzedzeń? Warto pamiętać, że internet umożliwia doradcy kontakt z innymi kulturami i pozwala zaznać drogą osobistego doświadczenia zarówno ich różnorodności jak i uniwersalności.

### **Artykuł 5. Kierowanie do innych**

*Doradcy świadomi są zakresu i ograniczeń posiadanych kompetencji i świadcząc usługi wykorzystują tylko te techniki i narzędzia, do stosowania których posiadają odpowiednie uprawnienia. Doradcy kierują klienta do odpowiednich specjalistów w przypadku, gdy zachodzi taka potrzeba. Doradcy mają rozeznanie, dokąd można skierować klienta. Wszędzie, gdzie to jest możliwe i wskazane doradcy wydają skierowania do innych specjalistów za wiedzą i zgodą klienta.*

Internet sprawia, że doradcy spotykają się z szerokim wachlarzem różnych problemów. Powinni jednak zachować świadomość zakresu posiadanych przez siebie kompetencji i w przypadku problemów wykraczających poza ich granice, powinni kierować klienta do innych specjalistów.

Klient powinien mieć zapewniony dostęp do doradcy również wtedy, gdy na jakiś czas zawiesi się kontakt internetowy, ponadto powinien też mieć możliwość bezpośredniego kontaktu z doradcą.

Z uwagi na ogromną liczbę różnorodnych źródeł zwłaszcza w przypadku informacji zawodowej szczególnie ważna jest znajomość sprawdzonych zasobów, do których można odesłać klienta.

### **Artykuł 6. Testy i ocena**

*Doradcy wyjaśniają charakter, cel i wyniki badań testowych w języku i terminach które są zrozumiałe dla klienta. Zasada ta obowiązuje także w przypadku, gdy konsultuje się testy z innymi osobami (np. rodzicami). Doradcy stosują przyjęte standardy w odniesieniu do wyboru, administrowania i interpretacji standaryzowanych testów oraz technik oceny. Testy muszą być odniesione do odpowiednich innych istotnych informacji. Należy uwzględnić wpływ socjo-ekonomicznych, kulturowych i etnicznych czynników na wyniki testów.*

W przypadku stosowania testów i kwestionariuszy on-line należy pamiętać o kompatybilności sprzętu. Stosowanie testów wymaga starannego sprawdzenia trafności, rzetelności testów a także analizy norm w aspekcie takich zmiennych jak płeć czy charakterystyka rasowa i etniczna.

Powinno się stosować testy i inwentarze, które klienci bez trudu mogą wykonać samodzielnie. Trzeba też zapewnić, aby pomoc doradcy była możliwa zarówno przed jak i po wykonaniu testu.

### **Artykuł 7. Badania**

*Każda osoba będąca przedmiotem badań powinna być poinformowana o celu badań. Udział w badaniu musi być dobrowolny. Badacz jest odpowiedzialny za:*

- a) dobro osoby będącej przedmiotem badań,*
- b) utajnienie tożsamości badanego,*
- c) sporządzenie pełnego i dokładnego opisu wyników badań.*

Pamiętać trzeba, że poradnictwo przez internet jest stosunkowo nową metodą świadczenia usług doradczych i wiele jeszcze trzeba przeprowadzić badań, by ocenić skuteczność tej metody. Nawet na poziomie usługi w zakresie informacji zawodowej nie rozpoznano jeszcze wszystkich warunków dotyczących rzetelności informacji.

### **Artykuł 8. Programy i usługi**

*Doradcy zawodowi wraz z innymi specjalistami ponoszą wspólną odpowiedzialność za opracowanie i ustalenie programów i usług poradnictwa zawodowego, które zaspokajają mają potrzeby klientów.*

Ogromna ilość informacji oferowana jest w ramach różnych programów i usług dostępnych w internecie. Programy dostępne są dla wszystkich: doradców, klientów, studentów, uczniów i rodziców. Dostarczają one bardzo wielu informacji. Ważnym zadaniem doradcy jest wskazanie klientowi dostępu do tych programów, udzielenie pomocy w korzystaniu ze stron internetowych, a także ustalenie, które dane internetowe będą najistotniejsze i najbardziej przydatne dla klienta.

### **Artykuł 9. Praca w grupie**

*W trakcie pracy grupowej doradcy/liderzy są zobowiązani wyjaśnić wyczerpująco cele grupy oraz techniki stosowane w pracy grupowej. Są też odpowiedzialni za monitorowanie pracy grupy oraz zapewnienie członkom grupy ochrony przed fizycznymi lub psychicznymi urazami, jakie mogą się pojawić w wyniku interakcji zachodzących w grupie.*

Grupy wsparcia on-line traktowane są zazwyczaj przez członków jako cenna możliwość pomocy. Cyber-społeczność i chat-room oferują uczestnikom możliwość wyrażenia ich niepokoju i uzyskania rady drogą anonimowej wymiany informacji. Powinno się jednak uświadomić członkom tych grup pewne ograniczenia grupowego działania on-line. Nie tylko naruszona może zostać anonimowość i poufność grupy, lecz także niektórzy uczestnicy w grupie bez lidera mogą okazać się całkowicie bezbronni.



Grupy on-line z uwagi na swą anonimowość wiążą się z ryzykiem traktowania poruszanych problemów w sposób niepoważny, robienia sobie żartów i dowcipów. Wreszcie, brak sygnałów wzrokowych sprawia, że uczestnicy grupy z dużą łatwością mogą ukrywać swoje prawdziwe emocje.

#### **Artykuł 10. Przechowywanie danych**

*Dane rejestrowane w toku usługi doradczej (wyniki wywiadów, testów, korespondencja i inne) mają być traktowane jako informacje wykorzystywane tylko do świadczenia usług na rzecz klienta. Dostęp do nich mogą mieć tylko określone osoby w przypadku kontynuacji pracy z danym klientem.*

Doradcy zobowiązani są zabezpieczyć dane uzyskane przez internet. Należy zabezpieczyć korespondencję e-mailową, stworzyć odpowiednie kopie i ustalić czas przechowywania danych. Poufne informacje dotyczące klienta mogą być przekazywane tylko w sytuacji, kiedy transfer danych jest bezpieczny i obie strony akceptują przyjęty sposób komunikowania się.

#### **Artykuł 11. Stosowanie komputera**

*W sytuacji, gdy część usług poradnictwa świadczona jest z wykorzystaniem komputera, doradca musi zapewnić spełnienie następujących warunków:*

- a) klient radzi sobie z użytkowaniem komputera i różnych programów,*
- b) programy (aplikacje) komputerowe są dobrze dostosowane do potrzeb klienta,*
- c) dane przechowywane w komputerze ograniczone są do możliwie najmniejszej ilości, a dostęp do nich zastrzeżony jest tylko dla odpowiednich osób.*

Doradca musi starannie rozważyć, czy poradnictwo internetowe jest rzeczywiście tą formą usługi, która optymalnie odpowiada na potrzeby klienta. Należy też zapewnić klientowi możliwość sprawdzenia referencji doradcy, kosztu i charakteru usługi oraz jej poufności, a także zapewnić informacje i linki do innych stron www.

#### **Artykuł 12. Standardy zawodowe**

*Doradcy starają się utrzymać standard odpowiedniego przygotowania zawodowego. Dążą do utrzymania wysokich kompetencji zawodowych korzystając z różnych możliwości zawodowego rozwoju. Doradcy*

świadczą tylko takie usługi, w zakresie których posiadają odpowiednie kompetencje.

Stowarzyszenia doradców podjęły szereg działań dotyczących opracowania zasad etycznych i standardów usługi „cyber-doradców”. Wyniki dotychczasowych rozważań wskazują, że standardy zawodowe powinny obejmować:

- zapewnienie linków do stron internetowych organów związanych z przyznawaniem certyfikatów i licencji,
- umiejętność radzenia sobie z brakiem sygnałów wzrokowych,
- stosowanie wobec klienta multidyscyplinarnego podejścia, uwzględnienie nowoczesnej technologii, dostępu do różnorodnych źródeł informacji (m.in. biblioteki),
- doskonalenie umiejętności w zakresie programu i projektowania stron www,
- rozwijanie umiejętności świadczenia poradnictwa on-line.

Należy się spodziewać, że podjęte działania zaowocują przygotowaniem satysfakcjonujących, pełnych standardów świadczenia usług poradnictwa zawodowego przez internet.

#### LITERATURA:

- Ainsworth, M. (2000) *Metanoia: The ABC's of internet counseling*. [Online] Available: <http://www.metanoia.org/imhs/> (February, 12.2002)
- American Counseling Association (1999, October) *Ethical standards for internet on-line counseling*. Alexandria, VA: Author.
- Beard, K. (2002) "Internet addiction: Current status and implications for employees." *Journal of Employment Counseling* 39, 2–11.
- Bloom, J.R., & Walz, G.R. (Eds.) (2000) *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- National Board for Certified Counselors. (1997) *Standards for the ethical practice of Web counseling*.
- Oravec, J. (2000) "Online counselling and the Internet: Perspectives for mental health care supervision and education". *Journal of Mental Health* 9, 121–136.
- Sampson, J., Kolodinsky, R., & Greeno, B. (1997) "Counseling on the information highway: Future possibilities and potential problems". *Journal of Counseling and Development* 75, 203–212.
- Schulz, W. (1996) *Career and Employment counsellors' code of ethics*. Manitoba: University of Manitoba.
- Young, K. (1997) *What makes the Internet addictive: Potential explanations for pathological Internet use*. [Online] Available: <http://www.netaddiction.com/articles/habitforming.htm> (November, 10.2001)
- Young, K. (1998) *Caught in the net*. New York: Wiley.

*Peter Plant, PhD*  
Uniwersytet Edukacji, Dania

### **3.2. Zielone Poradnictwo: miejsce peryferyjne**

Profesor Plant w swoim wystąpieniu przedstawił własną wizję poradnictwa przyszłości, które nazwał zielonym poradnictwem (Green Guidance). Uważa on, że to co obecnie jest uznawane za peryferyjną aktywność w rozwoju poradnictwa będzie w przyszłości stanowić jego centrum. Obecne martwe punkty staną się widoczne. Zielone poradnictwo, tj. poradnictwo i orientacja zainteresowane wpływem środowiska zaczną nabierać znaczenia a tradycyjne koncepcje kariery zaczną zanikać. Peryferia staną w centrum uwagi.

#### **Gospodarka: martwy punkt**

Zdaniem Autora działania wspierające rozwój kariery są powiązane z trendem globalizacji w gospodarce. Rozwój kariery może służyć ułatwieniu osobistej edukacyjnej i zawodowej mobilności. Jest to ważne z perspektywy rozwoju gospodarczego. Z drugiej strony, z uwagi na fakt, że rozwojowi gospodarczemu zazwyczaj towarzyszy wzrost ilości bezrobotnych, nie można dłużej tolerować tej sytuacji, zwłaszcza, że powszechnie dostrzega się potrzebę trwałego rozwoju. W tej sytuacji niezbędne są nowe koncepcje trwałego rozwoju, tj. zielone poradnictwo karierowe, które w przyszłości będzie programem rozwoju kariery (Plant, 1995). Autor sugeruje aby przewidując przyszłe wydarzenia nie zwracać uwagi tylko na sprawy będące w głównym nurcie. Zamiast tego proponuje spojrzenie na krawędzie, kąty, obrzeża. Są to miejsca, gdzie powstają pęknięcia. Są to miejsca, przez które wchodzi światło.

W Europie, na przykład, jednym z celów wspólnego europejskiego rynku, jest wzrost indywidualnej mobilności w ramach Unii Europejskiej. Rozwój kariery może ułatwić taką mobilność. Brak granic sprzyja wyłanianiu karier (Arthur&Rousseau, 1996), zarówno w sensie fizycznym jak metaforycznym. Mobilność jednakże jest monetą posiadającą dwie strony: dzięki niej możliwa jest poprawa jakości życia, ale z drugiej strony procesy mobilności skłaniają do opuszczania osób unieruchomionych w trudnych warunkach. Zdaniem Planta mobilność i transnarodowe po-

radnictwo karierowe mogą ułatwiać proces wyłaniania karier, ale jest to możliwe tylko wobec osób dysponujących odpowiednimi umiejętnościami, kompetencjami międzykulturowymi oraz zdolnościami językowymi. Osoby dysponujące tymi atutami nazywa krążącą mniejszością. W latach 80-tych w Europie, mobilność była postrzegana jako w pełni pozytywna koncepcja – przyczyniająca się do ogólnej poprawy jakości życia. Do tego oficjalnego obrazu oczywiście nie włączano nielegalnej, nisko płatnej emigracji, pracy dorywczej i prac niebezpiecznych dla zdrowia. Obecnie wzrasta świadomość, że mobilność prowadzi do społecznego i gospodarczego bezruchu, pozostawiając dużą liczbę bezrobotnych w pogarszających się warunkach. Do negatywnych efektów mobilności zalicza Autor za Pickupem: segmentację, segregację i marginalizację (Pickup, 1990). Obszary opuszczane przez najbardziej dynamiczne jednostki stają się równocześnie zubożone kulturowo. Autor mówi wręcz o spirali kulturalnej biegnącej w dół. Ponadto mobilność oznacza, że jednostki i rodziny wykorzeniają się, gdyż są pozbawione przyjaciół, związków z ludźmi i miejscami, które kochali. W jakim celu to wszystko? Często – po to, aby przetrwać. Najczęściej – poprawić warunki życia. Spoglądając z szerszej społecznej perspektywy po to, aby podnieść wartość gospodarki czy utrzymać wzrost gospodarczy. Jest to paradygmat najbardziej wspierający rozwój kariery. Martwy punkt. W tym obrazie rola rozwoju kariery staje się całkowicie jasna: orientacja/poradnictwo karierowe jest narzędziem wzrostu gospodarczego, ironią jest, że większy wzrost gospodarczy jest związany ze wzrostem bezrobocia. W tym charakterze, jednym z jego celów jest ułatwianie indywidualnej mobilności, tj. swobodnego przepływu siły roboczej oraz studentów do obszarów wzrostu gospodarczego, w ten sposób pełni rolę swoistego smaru społecznego. Wzrost gospodarczy, rozpatrywany z perspektywy rozwoju kariery, może być podtrzymywany przez umieszczonych na właściwych pozycjach zawodowych ludzi, dzięki wykorzystaniu naukowych narzędzi – co jest związane z tradycją testowania. Reakcją na te czasami surowe i mechaniczne metody testowania psychometrycznego było przeniesienie klienta do centrum poradnictwa karierowego, w którym zakłada się, że każda jednostka dysponuje osobistym potencjałem wzrostu. To podejście jest znane jako poradnictwo skoncentrowane na kliencie. Doradca w tej perspektywie jest postrzegany jako skromny pomocnik procesu indywidual-

nego samobadania. W kategoriach wzrostu gospodarczego poradnictwo karierowe pomaga każdej jednostce rozwijać jej potencjał, jest więc łącznikiem pomiędzy rozwojem osobistym i rozwojem gospodarczym. Te dwa rodzaje rozwoju są uzupełniającymi się stronami tej samej monety.

Jeśli odnieść zasady gospodarki rynkowej do rozwoju usług poradnictwa karierowego można zauważyć, że poradnictwo zarazem wspomaga rynek – poprzez zrównoważenie popytu i podaży na rynku pracy oraz działa jako rynek sam w sobie – poprzez sprzedaż rozwijających się usług karierowych po cenie rynkowej. Możliwe są jedna lub obie opcje. W tej sytuacji w centrum zainteresowania są cena i jakość usług. Traktowanie usług w zakresie rozwoju kariery w tych kategoriach jest podobne do robienia zakupów. Jednym z głównych celów stałego rozwoju kariery jest w tej perspektywie wspomaganie edukacji, szkolenia, i rynków pracy, ażeby wykreować lub podtrzymać wzrost gospodarczy. Doradca funkcjonuje w charakterze doradcy ds. inwestycji w kapitał ludzki, aktualnie stają się więc pytania „Kto będzie płacił za inwestowanie w moje szkolenie?” oraz „Jaki rodzaj kariery będzie opłacalny w dłuższym okresie?”

Reakcją na często jedno-wymiarowe myślenie ekonomiczne uwzględniające zasady rynkowe jest tzw. „nowa fala”, która zajmuje się środowiskiem oraz kwestiami etycznymi. Mówiąc jaśniej, analiza relacji korzyści – koszty dotyczy różnych ważnych kwestii m.in. takich, jak ochrona osób znajdujących się w złych warunkach oraz kwestii dotyczących środowiska. Sprawy te nie są proste dla agend gospodarczych. Przeciwdziałając tym procesom, Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG) wraz z licznymi organizacjami zajmującymi się sprawami rozwoju kariery, przyjęło oświadczenie dotyczące ogólnych Standardów Etycznych, które koncentruje się na ważnych humanistycznych wartościach. Standardy Etyczne uwzględniają sytuację napięć pomiędzy rozwojem gospodarczym i kwestiami środowiska, tj. ekologii (IAEVG,1995). Mówiąc krótko, nowe koncepcje są zgodne z wyzwaniem paradygmatu wzrostu gospodarczego.

### **Gospodarcze i inne wyniki rozwoju kariery**

Czy poradnictwo karierowe jest opłacalne? W ostatnich latach rośnie zainteresowanie stosunkami pomiędzy społecznymi/edukacyjnymi/zawodowymi i gospodarczymi celami poradnictwa karierowego. Relacje

pomiędzy kosztami-korzyściami rozwoju kariery i działaniami poradnictwa były badane np. przez Killeen (Killeen i in., 1992). Jedną z trudności pomiaru wyników działań gospodarczych związanych z rozwojem kariery, co jest oczywiste, jest zapewnienie kontroli tych grup, które nie są poddane specyficznym działaniom. Przede wszystkim jest wątpliwe moralnie oderwanie pewnych grup od usług, które są dostępne dla wszystkich, ponadto – poradnictwo karierowe trudno jest oddzielić od innych form informacji i inspiracji, wpływu porad rówieśników, mediów, możliwości i innych programów, których poradnictwo jest integralną częścią. Ponadto, jeśli celem poradnictwa jest pomoc jednostkom w określaniu i wdrażaniu ich własnych celów, trudno jest znaleźć stosowne standaryzowane kryteria, w stosunku do których dokonuje się ewaluacji wyników. Z kolei koncentracja na kwestiach czysto ekonomicznych dopuszcza istnienie ogromnego martwego punktu: nie wszystko co może być mierzone w kategoriach pieniężnych jest wartościowe.

Dla korekty ekonomicznego punktu widzenia potrzebne są inne formy pomiaru rozwoju kariery. I tak, w niektórych duńskich przedsiębiorstwach i instytucjach edukacyjnych wykorzystywany jest tzw. *Bilans Etyczny* jako metoda opisująca wartości, cele i osiągnięcia, powinien on być jedną z przyszłych metod służących do opisu wyników poradnictwa karierowego. Poradnictwo jest wielowymiarową interwencją, która musi uwzględniać kwestie etyczne, podczas gdy kryterium ekonomiczne jest jednowymiarowe (Plant, 1993, 1994). Inny aspekt alternatywnego pomiaru można znaleźć w *Bilansach Kapitału Intelktualnego* (Intellectual Capital Accounts) – jest to technika znana w Danii jako Metoda Bilansu Wiedzy („Vidensregnskab”); więcej informacji na ten temat można znaleźć na dostępnej w języku angielskim stronie duńskiego Ministerstwa Biznesu i Przemysłu: [www.efs.dk](http://www.efs.dk). Ponadto, w Danii funkcjonuje tzw. Narodowy Bilans Kompetencji („Det Nationale Kompetenceregnskab”, który można znaleźć na stronie: [www.vismand.dk](http://www.vismand.dk)). Jest to obecnie dobrze znana metoda pozwalająca na określenie tzw. globalnej kompetencji, jest ona również dostępna w wersji angielskiej. Jak wynika z badań Duńczyków są dobrze wykształceni, ale oporni w podejmowaniu ryzyka w biznesie. W końcu *Bilans Zielony* („Gront Regnskab”) czyli działania na rzecz środowiska, jest tak rozpowszechniony, że poszukiwania w internecie dają imponującą liczbę 3840 duńskich wejść poprzez proste zastosowanie klu-

czowego słowa. Mówiąc w skrócie: istnieje kilka innych, ogólnie dostępnych metod pozwalających na pomiar kosztów i korzyści odmiennych od tych, które dają surowe dane ekonomiczne. Wszystkie te metody mają wspólną cechę: dają szersze podejście, wszystkie rozwijają się i wszystkie mają na celu wyrażanie innych niż tylko ekonomiczne aspektów. Z punktu widzenia kategorii politycznych, tzw. zielone polityki są zakorzenione w pewnych krajach. W licznych krajach są one częścią narodowych strategii rozwoju ([www.eco-net.dk](http://www.eco-net.dk)).

### **Ekologia: zielony punkt**

Potrzeba podejmowania harmonijnych wyborów kariery jest całkowicie oczywista: zanieczyszczenie środowiska, nadmierna konsumpcja w pewnych sferach i fundamentalne potrzeby w innych, presja niedostatecznych zasobów źródeł wody, wyniszczająca gospodarka rybna, dziura ozonowa, itd. Ta lista nie ma końca. Konieczna jest zmiana paradygmatu. Jeśli zastanowimy się nad ekonomicznymi implikacjami Narodowych Programów Rozwoju (GNP) można zauważyć, że zawierają one wszystko z wyjątkiem jakościowych rozróżnień. Wzrost ruchu ulicznego i wzrost wypadków traktuje się tak samo jak poprawę ochrony osób starszych i lepsze zagospodarowanie ścieków. Jest to bezsensowny, jednowymiarowy sposób myślenia. Sytuacja ta dostrzegana jest również przez ekonomicznych komentatorów m.in. w raporcie Banku Światowego z 1995 roku, w którym znajduje się analiza 10 najbogatszych krajów świata. Kanada zajmuje tu drugie miejsce a Australia pierwsze. Dlaczego? Ponieważ lista Banku Światowego była tworzona nie w oparciu o koncepcję NPR, ale z uwzględnieniem nowych syntetycznych wskaźników zdrowia, do których włączono zasoby ludzkie, nakłady kapitałowe i zasoby naturalne (Bank Światowy, 1995).

Ponadto, obecnie ekonomiści są świadomi konfliktu pomiędzy rozwojem ekonomicznym i sprawami środowiska, dla przykładu Worldwatch Institute (USA) w swoim raporcie z 1995 roku stwierdził, że rozwój gospodarczy znalazł się w punkcie, w którym nie można dłużej utrzymać stanu środowiska (Brown i in., 1995). Podczas, gdy dotąd wzrost gospodarczy traktowany był jako rozwiązanie, wygląda na to, że tworzy on wiele problemów. Dzięki wzrostowi gospodarczemu tworzą nowe miejsca pracy, ale dalej nie jest to możliwe. Obecny problem jest

wzrost bezrobocia oraz pogorszenie się zasobów naturalnych. W tej sytuacji działania dotyczące rozwoju kariery muszą być raczej elementem rozwiązania a nie problemu. Niezbędne jest nowe podejście do rozwoju kariery oparte na zasadach uwzględniających potrzeby środowiska. Autor proponuje następującą listę spraw, które uznaje za niezbędne, (Plant, 2000):

- Rozwój kariery powinien brać pod uwagę i tworzyć świadomość oddziaływania środowiska na wybory zawodowe.
- Usługi związane z rozwojem kariery powinny odgrywać pro-aktywną rolę w tworzeniu możliwości edukacji i szkolenia z uwzględnieniem spraw środowiska.
- Rozwój kariery powinien być mierzony nie tylko poprzez miary ekonomiczne, ale także poprzez Bilans Etyczny i Bilans Zielony.
- Rozwój usług karierowych powinien uwzględniać analizę własnej praktyki: na ile „zielone” są nasze rutynowe działania w biurze lub szkole.

Sposób, w który doradcy, być może ze zrozumieniem, będą traktować te koncepcje będzie zróżnicowany w zależności od kultury. Jednakże nie jest to ucieczka od tego, co jest nazywane „kulturą refleksji” (Giddens, 1991). Nowoczesność narzuca permanentną refleksję nad konsekwencjami naszych wyborów. Pytanie rzadko zadawane, jak dotąd w poradnictwie karierowym brzmi: „Jaki może być wpływ środowiska na twój wybór kariery?” Niektórzy doradcy zawodowi, bez wątplenia uznają zarysowane podejście jako niebezpieczne z *fundamentalistycznego* punktu widzenia, niektórzy komentatorzy widzą tu nowe formy fundamentalizmu dotyczące troski o środowisko i polityki (Ferry, 1992). Jednak, to co najlepsze w rozwoju zielonego poradnictwa to jego pro-aktywność, stawianie zasadniczych pytań i koncentracja na kliencie w rzeczywistym sensie: nadal pozostawia decyzję klientowi, ale, być może na wyższym poziomie zaangażowania. Dużą wagę przywiązuje się do rozwoju kariery ale jest tu więcej rozwoju związanego z karierą niż indywidualnej kariery. Ponadto, szczególnie w odniesieniu do globalizacji, rozwój kariery stawia się na centralnym miejscu: kwestie środowiska i dotyczące wiedzy nie mają granic.

Kolor zielony jest prawdziwym kolorem uczenia i rozwoju kariery (Plant, 1999). To co było dotąd peryferiami stanie się centrum.



## **BIBLIOGRAFIA:**

- Arthur, M.B. & Rousseau, D.M. (1996): *The Boundaryless Career*. New York: Oxford University Press.
- Brown, L. et al (1995): *State of the World*. Washington DC: Worldwatch Institute.
- Ferry, L. (1992): *Le nouvel ordre ecologique*. Paris: Edition Grasset & Fasquelle.
- Giddens, A. (1991): *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Oxford: Polity Press.
- IAEVG: *Ethical Standards* (1995). Dublin: International Association of Educational and Vocational Guidance.
- Killeen, J., White, M. & Watts, A.G. (1992): *The Economic Value of Careers Guidance*. London: Policy Studies Institute.
- Pickup, L. (1990): *Mobility and Social Cohesion in the European Community – A Forward Look*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Plant, P.: *Bølger* (1993). In: *Daghøjskolen 1/1993*. København: Foreningen af Daghøjskoler i Danmark.
- Plant, P. (1994): *Vejledningens etiske regnskab*. In: *RUE-REVUE*, 4/1994. København: Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning.
- Plant, P. (1995): *Internationalisation: Economy and Ecology*. In: Bartholomeus, Y. et al: (1995): *The Quest for Quality. Towards Joint European Quality Norms*. Leeuwarden: LDC.ach)
- Plant, P. (1999): *Økologisk læring: Fri Ungdomsuddannelse*. In: Myrthu-Nielsen, L. & Bramming, B.: *Økologi er på alles læber*. Højberg: Hovedland.
- Plant, P. (2000): *Career Development in Denmark*. In: *Making Waves: Career Development and Public Policy. International Symposium 1999: Papers, Proceedings and Strategies. Career Development and Public Policy*. Ottawa: Canadian Career Development Foundation.
- World Bank (1995): *Monitoring Environmental Progress: A Report on Work in Progress*. Washington DC: World Bank.

*Päivi Nilsson, Pehr Åkerblom*

Urząd Pracy w Östersund, Szwecja

### **3.3. Rola doradcy kariery zawodowej w przeciwdziałaniu bezrobociu**

W swojej prezentacji Päivi Nilsson i Pehr Åkerblomem dzielą się swoimi doświadczeniami, przemyśleniami i pomysłami na temat roli doradcy kariery zawodowej w przeciwdziałaniu bezrobociu. Obaj są doradcami z długim doświadczeniem w szwedzkiej Krajowej Administracji Rynku Pracy.

Prezentację rozpoczęto od przedstawienia informacji dotyczącej sytuacji na rynku pracy w hrabstwie Jämtland, które jest zlokalizowane w centralnej części Szwecji. Stopa bezrobocia w hrabstwie wynosi 9.8%. Jest to region leśny z dużą ilością służb publicznych. Jedynym miastem w hrabstwie jest Östersund liczące ok. 57 000 mieszkańców, co stanowi mniej więcej 50% ludności całego hrabstwa. Sektor publiczny jest poważnym źródłem zatrudnienia w tym mieście. Hrabstwo ma zaledwie kilku dużych pracodawców. Większość stanowią firmy małe lub jednoosobowe. Występuje tu deficyt pielęgniarek i nauczycieli głównie języków i przedmiotów ścisłych.

Następnie omówiono zadania doradców zarysowane na tle przemian społecznych i technologicznych, jakie mają miejsce we współczesnym społeczeństwie szwedzkim. Zmiany te stworzyły nowe zapotrzebowanie na doradztwo. Do nowych warunków, które muszą być uwzględniane przez poradnictwo należą: rozwój technik informacyjnych, samoobsługa, bardziej złożone społeczeństwo oparte na wielu kulturach i globalizacja. Prędkość następowania zmian i ich ilość mają wpływ na wzrost zapotrzebowania na usługi poradnictwa zawodowego.

Autorzy zwracają uwagę, że ludzie nie wiedzą czym jest doradztwo i czego mogą od niego oczekiwać a zawód doradcy nie cieszy się dużym prestiżem w społeczeństwie. Wiele osób czuje się zagubionymi i utraciło wiarę w przyszłość. Ich stare zawody znikły, a pojawiły się nowe. Rośnie zapotrzebowanie na nowe i wyższe kompetencje. Stopa bezrobocia jest wysoka, lecz jednocześnie firmom trudno jest znaleźć kandydatów z odpowiednimi kompetencjami i pracodawcy oczekują od doradców szybkiej

pomocy w znalezieniu odpowiednich pracowników. Autorzy wierzą jednak, że profesjonalny doradca nie może zostać zastąpiony przez technologię. Zarysowana powyżej sytuacja oznacza dla doradców znaczną zmianę obciążenia pracą i wzrost stresu. Duże obciążenie pracą utrudnia im pracę i planowanie w dłuższym okresie czasu, gdyż doradcy muszą zajmować się sprawami bieżącymi i najbardziej pilnymi ze świadomością, że ich pracodawca oczekuje wyników. Oznacza to, że prawie co dzień pozostają oni w konflikcie między różnymi potrzebami bezrobotnych i swojego pracodawcy. Pojawia się tu pytanie: *W stosunku do kogo ma być lojalny doradca?*.

### **Cel doradztwa i działania w ramach szwedzkiej Krajowej Administracji Rynku Pracy**

Celem doradztwa w ramach szwedzkiej Krajowej Administracji Rynku Pracy (AMV) jest pomaganie bezrobotnym w podejmowaniu dobrze umotywowanych decyzji związanych z pracą i edukacją. W działalności doradczej bierze się pod uwagę wszystkie sfery życia: pracę, edukację, rodzinę, czas wolny, traktując je jako integralne części planowania i podejmowania decyzji w sprawie pracy. Oznacza to, że doradztwo powinno zapoczątkować pewien proces w umyśle klienta. Następnie należy klientowi pozwolić na refleksję i przemyślenie tego procesu. Doradcy pomagają ludziom w korzystaniu z różnych narzędzi, aby dać im możliwość rozważenia całej swojej sytuacji i podjęcia dobrze umotywowanej decyzji. Tworząc sytuację umożliwiającą uczenie się, pomagają jednostce w zdobyciu wiedzy, kompetencji i umiejętności, które ułatwią jej dokonanie wyboru. Przy pomocy doradztwa tworzy się sytuację wyzwalającą refleksję, aby klienci mogli ocenić w jakim punkcie się znajdują i dokąd zmierzają. Jednocześnie powinni być oni świadomi istnienia wielu możliwości i różnych dróg do wyboru. Zawód ten staje się coraz bardziej złożony. Doradcy muszą wykazywać się coraz większymi kompetencjami w różnych dziedzinach.

Należy zadać sobie pytanie – *Czy zawód ten nie stał się zbyt skomplikowany?*

Wypełniając swą misję doradcy koncentrują się na trzech obszarach:

- Znalezienie pracy dla bezrobotnych z przekonaniem, że dobrani pracownicy posiadają wysokie kwalifikacje.

- Przeciwdziałanie deficytowi siły roboczej i wąskiemu gardłom poprzez kierowanie osób na odpowiednio dobrane szkolenie.
- Przeciwdziałanie wykluczeniu z rynku pracy.

### **Doradztwo w ramach Krajowej Administracji Rynku Pracy**

Autorzy zwrócili uwagę, że warunki i kształt doradztwa zmieniły się w Krajowej Administracji Rynku Pracy, szczególnie pod koniec lat dziewięćdziesiątych i na początku roku 2000. Obecnie zarówno doradcy jak pośrednicy pracy są urzędnikami ds. zatrudnienia i w tej roli podchodzą do swych obowiązków z różnych perspektyw: informacji, poradnictwa, czy szkolenia. Poradnictwo jest blisko związane z rolą opiekuna (tutoring). W Szwecji występują różnice pomiędzy urzędami w rozumieniu tej roli. W urzędzie pracy w Östersund rola opiekuna obejmuje wszystkie formy poradnictwa. Główne zadania doradców obejmują:

- Bezpośrednią pracę z grupami bezrobotnych: podejmowanie działań motywujących, aktywizujących i doradczych.
- Szukanie wraz z klientami pracy płatnej lub gwarantującej zdobycie doświadczenia zawodowego, możliwości edukacji, szkolenia w lokalnych firmach.
- Tworzenie zewnętrznych sieci współpracy i przy ich pomocy tworzenie możliwości nowych miejsc pracy.
- Koordynację pracy ekspertów zarówno w ramach własnej instytucji, jak i ekspertów reprezentujących instytucje zewnętrzne.
- Prowadzenie badań i testów dostosowanych do potrzeb rynku pracy.
- Pracę z grupami lub jednostkami.

Autorzy twierdzą, że praca doradcy klientem z jest procesem bez względu na charakter potrzeb klientów. Bycie doradcą oznacza bycie zarówno liderem procesu jak i opiekunem. Ponieważ poradnictwo musi dostosowywać się do zmian zachodzących w społeczeństwie, dlatego powinno szukać nowych metod i sposobów pracy. Poradnictwo w urzędach pracy zmieniło się ale doradcy nie znaleźli jeszcze satysfakcjonujących form działania w tej nowej sytuacji. Bardzo ważną sprawą jest więc powrót do dyskusji nad istotą doradztwa.

Kierunek rozwoju poradnictwa łatwiej zrozumieć, gdy ma się możliwość prześledzenia historycznych zmian jakie zaszły w tej dziedzinie. Znając przyczyny zmian łatwiej można zrozumieć aktualny stan poradnictwa i przygotować się na przyszłość. W tabeli 1 przedstawiono etapy rozwoju poradnictwa począwszy od lat sześćdziesiątych XX wieku.

W następnej kolejności autorzy przedstawili swój sposób rozumienia procesu doradczego. Zwracają uwagę, że proces to rozwój w czasie, wybieranie różnych dróg, różnych poziomów, przy założeniu, że każda jednostka jest unikalna. Równocześnie proces doradczy stanowi łańcuch działań, które mają na celu osiągnięcie pewnego wyniku. Ten wykreowany wspólnie przez klienta i doradcę wynik stanowi wartość z punktu widzenia zarówno jednostki jak i społeczeństwa.

Tabela 1. Etapy rozwoju poradnictwa

Lata 60-te Społeczeństwo przemysłowe	Lata 70-te Społeczeństwo przemysłowe	Lata 80-te Społeczeństwo usługowe	Lata 90-te Społeczeństwo informacyjne	Lata 2000+ Społeczeństwo sieci
Koncentrowanie się na kliencie	Właściwy człowiek na właściwym miejscu	Stawiaj na siebie, często zmieniaj pracę, rozwijaj się, rób karierę	„Misja wspierająca”	Naszą misją są: Potrzeby jednostki Potrzeby rynkowe siły roboczej Wsparcie kompetencyjne
Bazą doradztwa są zainteresowania i możliwości jednostki	Doradztwo w zakresie zdolności	Różnicowanie doradztwa	Każdy zajmuje się doradztwem Doradca „Sortownik” Podzielone doradztwo	Doradztwo jako proces Doradztwo powtarzane Bądź holistyczny Odkryj znaczenie
Zaspokajanie potrzeb rynku pracy	Odkryj kim jesteś	Normalne, zwyczajne przypadki Bardziej złożone przypadki Niejasne przypadki, nie są gotowi podjąć pracy na całym rynku pracy	Trudne przypadki	Skomplikowane przypadki
Wybór na całe życie	Samorealizacja	Rozwój osobisty	Rozwój kompetencji	Edukacja całościowa Wiele możliwości pracy i kariery, wiele miejsc pracy
Nieskomplikowany wybór	Przekwalifikowanie zawodowe	Spróbuj jeszcze raz	Reorientacja nowa orientacja	Skomplikowany wybór

### Warunki wstępne procesu doradczego

Początkiem procesu doradczego są potrzeby jednostki. Potrzeby klienta i misja doradcy pozostają w równowadze w ramach procesu. Poradnictwo jest sposobem pracy i w ramach procesu można stosować różne metody aby ten proces uwidocznić i uświadomić jednostce. Jednostka jest ekspertem w sprawach dotyczących swojego życia, posiada wiedzę, podejmuje decyzje i ponosi odpowiedzialność za wszystkie swoje wysiłki w ramach procesu. Różnice pomiędzy metodą tradycyjną i metodą zorientowaną na proces można prześledzić w tabeli 2.

Tabela 2. Różnice pomiędzy metodą tradycyjną i metodą zorientowaną na proces

Metoda tradycyjna	Metoda zorientowana na proces
Doradca jako „sortownik”	Doradca jako lider procesu
Możliwie najmniej czasu	Perspektywa długofalowa
Częściowa odpowiedzialność	Wszechstronna odpowiedzialność
Doradca = ekspert	Jednostka jako ekspert
Podział odpowiedzialności	Własna odpowiedzialność klientów
Doradztwo jednorazowe	Doradztwo powtarzające się
Szereg przypadków	Szereg procesów
Kierowanie do eksperta	Wnosimy pomoc/wsparcie do procesu

Tradycyjnie doradcy byli dobrymi „sortownikami”, tzn. kierowali klientów do różnych ekspertów i do urzędników ds. zatrudnienia oraz do różnych form aktywności, nie śledząc drogi klienta aż do samego końca – do znalezienia pracy.

Przy metodzie zorientowanej na proces doradca śledzi całą drogę klienta. Wykorzystuje jego zdolności i zasoby a jeśli zaistnieje taka potrzeba, doradca wnosi różne formy pomocy do procesu, bez jego wygaszania. Metoda zorientowana na proces pozwala uniknąć błędnego koła. Tego typu metoda pracy powinna również zakładać zmiany organizacyjne. Należy dokonać przeglądu ram i granic. Ważne jest, by w ramach procesu korzystać ze wszystkich kompetencji w związku z danym klientem. Stosując metodę pracy zorientowaną na proces, równocześnie pracujemy w ramach kilku procesów.

Bycie doradcą/opiekunem oznacza zarazem bycie liderem procesu, który:

- Utrzymuje kierunek procesu, przy czym klient jest „właścicielem” procesu.
- Dostarcza dodatkowej wiedzy i wsparcia, gdy występuje taka potrzeba oraz jest cierpliwy.
- Śledzi drogę klienta cały czas aż do znalezienia pracy lub do zamknięcia procesu.
- W miarę potrzeby dostarcza dodatkowych narzędzi.

Poniżej, w tabeli 3 autorzy przedstawiają kluczowe słowa istotne dla metody zorientowanej na proces.

Tabela 3. Kluczowe słowa w metodzie zorientowanej na proces

Język możliwości	Skoncentrowanie się na rozwiązaniach	Działanie z sensem
Różne realia, różne prawdy	Perspektywa holistyczna	Współtwórca
Kontekst społeczno-kulturowy	Opowiadanie	Działanie
Interakcja	Własna odpowiedzialność	Powtarzający się proces
Planowanie długofalowe	Życie w procesie rozwojowym	Przygotowanie się na przyszłość
Otwarcie na to, co nadchodzi	Doświadczenie,	Perspektywa możliwości
Zmiana	Uświadamianie	Motywowanie
Elastyczne narzędzia, wiele różnych narzędzi	Obraz siebie	Wartości życia
Przyszłość	Sieć	Motywacja
Zatrudnialność		

Pracując w charakterze lidera procesu doradca powinien wykorzystać *podejście motywujące, trenerskie*, co w praktyce oznacza wspieranie jednostki w planowaniu i realizacji planów. Doradca powinien odrzucić postawę oceniającą i zmieniać się samemu. Zadania dla trenera:

- Pomaga w identyfikacji celów.
- Służy wsparciem i jest „płytą rezonansową”, motywuje.
- Zadaje pytania, rozpoznaje możliwości.
- Służy radą w sytuacjach trudnych.
- Konstruktywnie radzi sobie z grupami i relacjami.
- Pomaga klientowi w łączeniu życia prywatnego z zawodowym i z czasem wolnym.
- Udostępnia klientowi instrumenty i narzędzia do dalszych działań.

*Podjęcia jakie może stosować doradca:*

- Doradztwo w zakresie praktycznego życia i kariery.
- Metodę pracy zorientowaną na rozwiązania.
- Konstrukttywne doradztwo.
- Aktywne zaangażowanie.

Ponadto Autorzy zwracają uwagę na rolę procesów komunikacyjnych w tej formie poradnictwa. Porozumiewanie zakłada możliwość podawania w wątpliwość i konieczność uzasadniania różnych poglądów i idei. Zachęcają też do opracowania własnych narzędzi. Jako liderzy procesu doradcy powinni wspierać, motywować i inspirować klientów, aby przyjęli na siebie większą odpowiedzialność za swoje własne życie, a nie stali się osobami uzależnionymi od innych. Powinni również uczyć klientów określania własnych potrzeb, badania swoich zasobów, integrowania potrzeb z życiem oraz odkrywania własnej kreatywności. Zasady kreatywności obejmują m.in.: tworzenie dla samego siebie, wizję tego co można stworzyć w przyszłości, motywację do działania.

W końcowej części swojego wystąpienia Autorzy formułują swoją odpowiedź na pytanie: *Czy bycie doradcą – jest to zawód, pasja, czy powołanie?*

Czy bycie doradcą to zawód? Zdecydowanie tak. Jest to zawód, który wymaga rozległej i głębokiej edukacji. Zawód ten odgrywa również ważną rolę w społeczeństwie i jest związany z ekonomią i polityką.

Czy doradzanie jest pasją? Odpowiedź musi być pozytywna. Doradztwo wiąże się z rozwojem społeczeństwa. Dlatego wyłoniły się nowe potrzeby, które oznaczają szerszą perspektywę w pracy doradcy. Oznacza to, że ważne będzie powstanie nowych pomysłów, wizji i metod, aby skutecznie wspierać i ukierunkowywać naszych klientów w urzędzie pracy. Każda praca rozwojowa wymaga zainteresowania, pasji. Musimy dostrzegać możliwości tkwiące w człowieku i rozwijać je. Każdy czas oraz każda sytuacja ma swoje własne rozwiązania aktualnych problemów.

Czy doradztwo jest powołaniem? Odpowiedź jest negatywna. Bardzo łatwo byłoby udzielić pozytywnej odpowiedzi na to pytanie. Nasza praca zmienia się z czasem, powstają nowe wymagania, nowe problemy i społeczeństwo jest coraz bardziej złożone. Gdyby pasja zmieniła się w powołanie łatwo moglibyśmy się wypalić. Życie polega na tym, żeby żyć. A praca nie jest całym życiem. Powołanie oznacza, że żyjesz dla swojej pracy, misji, zadania. Oznacza to odkładanie na bok wielu innych rzeczy. Nie jesteśmy w stanie i nie powinniśmy zmieniać świata dla nikogo. Powinniśmy służyć naszym klientom pomocą, aby mogli się zmieniać, rozwijać się dzięki własnej sile, aby mogli zmieniać swój świat.

Powinniśmy pracować dla życia, a nie żyć dla pracy.



### **3.4. Sieć i kształtowanie jakości w Jobnet Austria**

Autor rozpoczął wystąpienie od przedstawienia aktualnej sytuacji w jego kraju, która sprawia, że wzrasta zapotrzebowanie na informację i poradnictwo w zakresie przygotowania i kształtowania indywidualnej kariery zawodowej. Zwrócił uwagę na postępujący rozwój technologiczny, globalizację i zmieniające się gospodarcze i polityczne warunki ramowe, które pociągają za sobą silne jakościowe i ilościowe przewartościowania w systemie organizacji pracy. Poszczególni ludzie odczuwają stały wzrost stopnia złożoności świata pracy jak również stały wzrost wymagań wobec jednostki, z drugiej zaś strony ciągle zmniejszanie się pewności i możliwości planowania własnej kariery zawodowej. Niemalże z dnia na dzień przybywa nowych zawodów, a inne zanikają całkowicie. Wzrastające zapotrzebowanie na usługi poradnictwa znajduje swój wyraz w Austrii m.in. w powstaniu prywatnego rynku usług poradnictwa oraz w rozwijających się systematycznie od 15 lat tzw. careers services (biurach karier) w szkołach wyższych. Powstanie careers services na uniwersytetach wiąże Autor z pojawieniem się na austriackim rynku pracy bezrobotnych absolwentów szkół wyższych. Prekursorem takich usług było Centrum Planowania Zawodowego przy Wyższej Szkole Nauk Ekonomicznych w Wiedniu, które rozwinęło się w międzyczasie do odnoszącego sukcesy przedsiębiorstwa usługowego zatrudniającego około 20 pracowników. Podobne inicjatywy podjęte zostały następnie na uniwersytecie w Innsbrucku, na Akademii Wychowania Fizycznego w Wiedniu, na uniwersytetach w Klagenfurcie, Grazu, Wiedniu (Juridicum), Linzu i Salzburgu. Ponadto, na kilku uniwersytetach istnieją tak zwane „punkty usługowe dla alumnów” (Alumni-Services), które również realizują zadania związane z poradnictwem karierowym. Większość tych ośrodków była w fazie tworzenia wspierana finansowo przez Ministerstwo Gospodarki, a następnie przez Ministerstwo Oświaty, jednakże aby mogły nadal się rozwijać, należało znaleźć inne źródła finansowania. W ten sposób doszło do dalszego strukturalnego i merytorycznego rozwoju tych jednostek. Aktualna sytuacja krajowych careers services charakteryzuje się dużą heterogenicznością oraz

niskim stopniem usystematyzowania w odniesieniu do rozwoju standardów jakościowych jak również pracy w sieci i poziomemu koordynowaniu działań. W Austrii nie powstała instytucja nadrzędna, która udostępniałaby oferty kształcenia oraz narzędzia informacyjne związane z poradnictwem.

W dalszej części prezentacji Autor porównując obecną sytuację careers services w Austrii z podobnymi instytucjami w innych krajach europejskich wskazuje na następujące deficyty:

- Austriackie careers services nadal w bardzo małym stopniu pracują w sieci, przez co nie jest wykorzystany w pełni ich potencjał synergiczny.
- Brakuje odpowiedniej platformy organizacyjnej, na której można by było uzgodnić usytuowanie careers services pomiędzy rynkową racjonalnością a interesem publicznym oraz na której można by było przeciwdziałać dalszemu merytorycznemu i strukturalnemu rozchodzeniu się poszczególnych jednostek organizacyjnych.
- Jako wadliwy należy ocenić stopień instytucjonalnego zakotwiczenia careers services w ich otoczeniu systemowym. Jak dotąd Ministerstwo Oświaty, Nauki i Kultury koncentrowało się na ich incydentalnym finansowaniu, ale dalszy rozwój i działalność careers services widzi jako wewnętrzną sprawę poszczególnych uniwersytetów bądź odsyła je do innych źródeł finansowania. Jednakże ze strony ministerstwa docierały i docierają nadal ważne wspierające bodźce, które w decydujący sposób wpływają pozytywnie na dalszy rozwój careers services.
- Serwis rynku pracy znacznie ograniczył w ostatnich latach swą działalność w obsłudze absolwentów szkół wyższych.
- Austriackie uniwersytety dopiero od niedawna i w różnym stopniu w poszczególnych regionach rozwijają świadomość gotowości do wspierania działań careers services.
- Marketing w szkołach wyższych traktuje się w Austrii jako „niechciane dziecko” zakładowego zarządzania kadrami. Ze względu na strukturę gospodarki opartą na małych i średnich przedsiębiorstwach intensywność współpracy pomiędzy uniwersytetem a przedsiębiorstwem w zakresie rekrutacji personelu jest w wielu częściach kraju, z wyjątkiem Wiednia, jeszcze porównywalnie słabo rozwinięta.
- Austriackie szkoły wyższe nie prowadzą systematycznego i ustawicznego kształcenia na poziomie akademickim w zakresie poradnictwa

zawodowego, kariery zawodowej i szkolenia. Również w careers services nie zdołano wypracować dotychczas wiążących standardów dotyczących poradnictwa i szkolenia. Tym samym zapewnienie jakości świadczonych usług poradnictwa, pozostawia się w dużym stopniu subiektywnej woli i umiejętnościom poszczególnych osób działających na tym polu. Ze względu na ten stan trudno mówić o stworzeniu profesjonalnych usług niezbędnych w obliczu wciąż zmieniających się warunków ramowych i przybierającej na sile internacjonalizacji rynku pracy. Jest to godne uwagi również ze względu na fakt, że na płaszczyźnie europejskiej podejmowane są obecnie starania zmierzające do wypracowania europejskich standardów dotyczących kwalifikacji doradców zawodowych (por. Ertelt Bernd-Joachim, 2001).

- Z drugiej strony od kilku lat na uniwersytetach pojawiają się coraz częściej komercyjni oferenci usług w zakresie organizowania seminariów dotyczących problematyki poradnictwa i rekrutacji personelu, dla których studenci i absolwenci stanowią atrakcyjne grupy odbiorców.

#### **Powstanie Jobnet Austria**

W 1999 roku podjęto pierwszą próbę stworzenia sieci careers services działających na austriackich uniwersytetach poprzez uruchomienie Jobnet Austria. W wyniku tego procesu połączyły się jednostki organizacyjne z pięciu krajów związkowych i pod kierunkiem Sowi Holding z uniwersytetu w Innsbrucku wprowadziły na rynek – jako wspólny produkt – internetową giełdę pracy <http://jobnet.uibk.ac.at>

W odróżnieniu od platformy internetowej firm poradnictwa personalnego, z której potencjalni klienci kierowani są do poszczególnych partnerów oferujących każdorazowo inne warunki handlowe, Jobnet Austria pomyślany został jako wspólny produkt o jednolitym kształcie. Dane osób ubiegających się o pracę bądź ich profile są dostępne dla wszystkich organizacji i przedsiębiorstw poszukujących personelu na jednolitych warunkach. Zostało to uregulowane w ramach trwającego rok członkostwa, poprzez przydzielanie określonego hasła. Korzyści z tytułu tego członkostwa odnosi ta jednostka organizacyjna, która pozyskała dane przedsiębiorstwo. Dla ubiegających się o pracę absolwentów uniwersytetów ze wszystkich kierunków studiów usługi te są bezpłatne. Profile osób ubiegających się o pracę prezentowane są wraz ze zdjęciem paszportowym,

zyciorysem i – o ile jest to wymagane – wraz z dodatkową „częścią kreatywną”. Przeglądanie ofert z bazy danych może odbywać się zarówno według kierunków studiów i specjalizacji jak i według podziału na regiony. Przedsiębiorstwa mają ponadto możliwość prezentowania swoich ofert pracy na stronie internetowej. Wszystkie dane muszą być aktualizowane przez samych oferentów po upływie okresu trzytygodniowego. Jeżeli tak się nie stanie nawet po powiadomieniu pocztą elektroniczną, dana oferta zostaje dezaktywowana.

Partnerzy Jobnet Austria współpracują ze sobą również na innych płaszczyznach, należą do nich między innymi:

- wymiana prelegentów na organizowanych seminariach,
- pomoc i transfer „know how” na targach kariery,
- pomoc w zakresie informacji o planowanych imprezach,
- wymiana informacji odnośnie,
  - tworzenia i kształtu infrastruktury oferowanych usług,
  - ogólnokrajowych działań rekrutacyjnych prowadzonych przez duże firmy,
  - możliwości uzyskania pomocy,
- pomoc przy organizowaniu imprez wewnątrz szkół wyższych,
- przeprowadzanie wspólnych imprez.

Autor pozytywnie ocenił funkcjonowanie Jobnet Austria i jego rolę w stworzeniu sieci jednostek organizacyjnych zajmujących się poradnictwem zawodowym, podkreślił również jego aspekt ekonomiczny – konkurencyjnego ponadregionalnego produktu, który służy „sprzedaży” akademickich kwalifikacji na rynku.

Po trwającej mniej więcej dwa lata fazie wdrożeniowej, w grudniu 2001 roku rozpoczęto realizację nowego projektu ukierunkowanego na dalszy rozwój istniejącego już instrumentarium sieciowego, korzystając ze środków Europejskiego Funduszu Socjalnego oraz dofinansowania ze strony Ministerstwa Oświaty. W następnej części swego wystąpienia Autor przedstawił ten nowy projekt, który nosi nazwę *Projekt budowy sieci i kształtowania jakości w Jobnet Austria*.

Najważniejszymi celami tego projektu są:

- Ewaluacja oraz identyfikacja słabych punktów w celu wzmocnienia procesów przystosowawczych i doskonalących w Jobnet Austria. Po upływie dwuletniego okresu próbnego należy ewaluować wykonaną

dotychczas pracę, aby można było rozpoznać istniejące słabe strony projektu i wdrożyć procesy naprawcze oraz dostosowawcze. Chodzi tu m.in. o następujące działania:

- ulepszenie organizacji obiegu informacji,
  - rozwój usług uzupełniających,
  - poprawę zarządzania współpracą,
  - podwyższenie zdolności reagowania na zmieniające się wymagania rynku.
- Wprowadzenie wymiernych ulepszeń korygujących istniejące niedomaganie w sytuacji careers services na austriackich uniwersytetach:
- wzmocnienie sieci careers services uczestniczących w realizacji projektu, pozyskanie nowych partnerów, wzmocnienie identyfikacji systemu w Jobnet Austria,
  - stworzenie platformy organizacyjnej dla wypracowania nowej strategii,
  - wzmocnienie instytucjonalnego zakotwiczenia w austriackim systemie uniwersyteckim,
  - opracowanie przedsięwzięć mających na celu intensyfikację kooperacji pomiędzy uniwersytetem a gospodarką w zakresie zarządzania personelem, aby wzmocnić pozycję rynkową sieci wobec oferentów komercyjnych,
  - wypracowanie minimalnych standardów dla poradnictwa zawodowego i usług wspierających,
  - podjęcie projektu pilotażowego „Podwyższanie kwalifikacji doradców Jobnet”.

Grupy odbiorców projektu:

- Kadra kierownicza w organizacjach partnerskich sieci Jobnet;
- Doradcy sieci Jobnet;
- Administratorzy sieci Jobnet;
- Technicy sieci Jobnet.

Podstawowym celem projektu jest zagwarantowanie możliwie wysokiego poziomu jakości usług świadczonych w ramach Jobnet Austria. Projekt ukierunkowany jest na łączenie różnych aspektów jakości, takich jak: jakość produktów/usług, warunków pracy, zarządzania i jakość stosunków z otoczeniem.

Po zakończeniu realizacji projektu na wszystkich czterech wymienionych wyżej płaszczyznach wzrost jakości winien być mierzalny według kryteriów wypracowanych w projekcie.

Tym samym projekt ma stanowić ważny krok w kierunku stworzenia i utrzymania konkurencyjności Jobnet Austria wobec oferentów komercyjnych. Ponadto ma powstać w ten sposób strukturalna podstawa dla dalszego ciągłego rozwoju Jobnet Austria.

Systemem podstawowym jest przy tym sieć Jobnet Austria, składająca się z różnych systemów cząstkowych (partnerzy lokalni). W tym względzie w projekcie chodzi również o wzmocnienie systemu podstawowego na tle partykularnych interesów partnerów lokalnych, a tym samym o silniejszą integrację partnerów Jobnet Austria.

#### **LITERATURA:**

Ertelt Bernd-Joachim 2001: Kwalifikacje doradców w Niemczech; Handout na Konferencję „Kwalifikacje doradców w zakresie kształcenia i zawodu”; Euroguidance i Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft, Wiedeń 3/4 maja 2001 roku.

*Anthony G. Watts*

Wielka Brytania

## **5. PRZEGLĄD OECD NA TEMAT POLITYKI PORADNICTWA W ZAKRESIE KARIERY ZAWODOWEJ**

### **Raport o postępie prac**

W tej prezentacji Autor przedstawił wybrane problemy zawarte w Przeglądzie OECD na temat polityki dotyczącej poradnictwa w zakresie kariery zawodowej.

Podkreślił znaczenie faktu, że przegląd OECD w ogóle miał miejsce. W przeszłości sprawy poradnictwa karierowego rozpatrywano głównie w szerszym kontekście badania polityki dotyczącej przejścia ze szkoły na rynek pracy (OECD/CERI, 1996; OECD, 2000). Niniejszy Przegląd stanowi pierwszą okazję podjęcia pełnego i formalnego przeglądu polityki poświęconej konkretnie sprawom poradnictwa, po raz pierwszy też zagadnienia te są badane w kontekście całościowym. Z propozycją dokonania takiego przeglądu wystąpił zarówno Komitet ds. Edukacji OECD, jak i Komitet ds. Zatrudnienia, Pracy i Spraw Socjalnych. Inicjatywa ta odzwierciedla aktualne zainteresowanie polityką wobec poradnictwa karierowego z tych dwóch perspektyw.

Celem przeglądu było stworzenie możliwości dokonywania porównań umożliwiających państwom sprawdzenie swojej pozycji w stosunku do innych krajów, a także dzielenie się dobrą praktyką – co umożliwia państwom promocję własnych sukcesów i korzystanie z dobrych praktyk innych krajów. Przegląd obejmuje w zasadzie 14 krajów: jedenaście krajów europejskich (Austria, Czechy, Dania, Finlandia, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Luksemburg, Niemcy, Norwegia, i Wielka Brytania); oraz Australię, Kanadę i Koreę.

Metodologia przeglądu przewidywała szereg etapów. Po pierwsze uczestniczące kraje brały aktywny udział w opracowaniu kwestionariusza dotyczącego interesujących ich zagadnień. Zobowiązano je następnie do udzielenia odpowiedzi na ten kwestionariusz, po czym nastąpiły wizyty w tych krajach. Do czasu konferencji w Warszawie zrealizowano siedem takich wizyt. W większości przypadków wizyty takie trwały ok. 2 tygodnie w jednym kraju i brało w nich udział 4–5 osób. Ze względu na specjalistyczny charakter przeglądu polityki wobec poradnictwa karierowego, a także w odpowiedzi na życzenie krajów, aby zastosować szybszą i tańszą metodę, przyjęto węższą wersję, wysyłając dwuosobowy zespół (ekspert z OECD oraz zewnętrzny ekspert z innego kraju) i ograniczając czas wizyt do jednego tygodnia. Zespół ekspertów sporządzał raport w formie Notatki o Kraju na podstawie odpowiedzi na kwestionariusz i innych dokumentów oraz na podstawie wyników samej misji. Raporty te zawierają sugestie działań na przyszłość dla danego kraju.

Po zakończeniu tych prac zaplanowano spotkanie analityczne, dające uczestniczącym krajom możliwość przedstawienia kluczowych zagadnień, które się wyłoniły w wyniku wizyt oraz tych, które wynikają z porównania sytuacji (systemów i praktyki) w różnych krajach. Będzie to podstawą do opracowania Raportu Porównawczego, który zostanie opublikowany latem 2003 roku. Ostatnim etapem będzie konferencja podsumowująca, poświęcona omówieniu wyników przeglądu przez zainteresowanych polityków nie tylko z uczestniczących krajów, lecz również z innych krajów członkowskich OECD.

Poza odpowiedziami na kwestionariusz, Notatkami o Krajach i Raportem Porównawczym, zlecono też osiem referatów, we współpracy z Komisją Europejską. Cztery z nich zostały już opracowane i dotyczą one – jakości, umiejętności, szkolenia i kwalifikacji doradców zawodowych; integracji usług na szczeblu lokalnym, oraz roli technik informacji i komunikacji (ICT) w zintegrowanych systemach poradnictwa. Kolejne cztery referaty dotyczą następujących kwestii: roli rynku w realizacji poradnictwa, oceny wyników, doskonalenia informacji na temat kariery zawodowej oraz zbadania czy informacja jest wystarczającą podstawą dla efektywnego podejmowania decyzji związanych z karierą zawodową. Wszystkie te dokumenty, po ich opracowaniu, zostaną udostępnione na stronie internetowej OECD ([www.oecd.org/els/education/reviews](http://www.oecd.org/els/education/reviews)).



Prowadzone są również prace nad syntetycznym materiałem, który nakreśli rolę poradnictwa karierowego w kontekście całościowej edukacji, aktywnych strategii rynku pracy i przechodzenia osób korzystających z opieki społecznej na rynek pracy. Działanie to będzie powiązane z bieżącą pracą OECD w zakresie rozwoju kapitału ludzkiego. W oparciu o dostępne analizy OECD stwierdza, że w krajach członkowskich ok. 40% indywidualnych różnic w wysokości zarobków można wyjaśnić przy pomocy takich konwencjonalnych wskaźników jak: okres nauki, umiejętność czytania i pisanie oraz doświadczenie zawodowe, w powiązaniu z takimi czynnikami podstawowymi jak płeć, język i wykształcenie rodziców. Jest prawdopodobne, że przynajmniej część z pozostałych 60% można uzasadnić motywacją i innymi czynnikami osobowymi, w tym „meta-kapitałem” ludzkim – czyli zdolnością ludzi do zarządzania rozwojem i wykorzystaniem swojego własnego kapitału ludzkiego. Są to ważne argumenty, potencjalnie lokujące poradnictwo karierowe w centralnym punkcie.

### **Ważniejsze zaobserwowane problemy**

Dotychczas opracowano 5 Notatek Krajowych: na temat Australii, Danii, Irlandii, Holandii i Norwegii. Na ich podstawie można już mówić o kilku wspólnych problemach. Warto dziś wspomnieć o siedmiu z nich, przy czym trzeba podkreślić, że wszystkie te wnioski mają charakter wstępny i mogą ulec zmianie w świetle wyników badań nad sytuacją innych krajów uczestniczących w przeglądzie.

Pierwszym problemem jest ryzyko marginalizacji edukacji i poradnictwa karierowego i podporządkowanie ich innym szerszym sprawom. Problem ten ma dwa różne aspekty. Przykładowo – w Australii istnieje ryzyko, że wysiłki na rzecz wzmocnienia zawodowych elementów w programie nauczania i wspieranie przechodzenia młodych ludzi ze szkoły na rynek pracy mogą paradoksalnie prowadzić do zaniedbania edukacji i poradnictwa karierowego, co jest zagadnieniem kluczowym dla powodzenia tych wysiłków. W Irlandii i Norwegii, które mają doradców szkolnych zajmujących się wszystkimi problemami uczniów, istnieje ryzyko, że rosnąca liczba personalnych i społecznych problemów uczniów może w poważnym stopniu ograniczyć czas i uwagę poświęcaną przez doradców sprawom poradnictwa karierowego.

W Norwegii rząd postanowił rozpocząć trzyletni projekt na rzecz oddzielenia dwóch ról doradców poprzez powierzenie ich różnym osobom, po części w celu ochrony zasobów pracy doradców kariery, a po części w celu zareagowania na specyficzne potrzeby kompetencyjne tej pracy, obejmujące między innymi znajomość zmian w systemie edukacji i na rynku pracy.

Po drugie, ponieważ polityka w pewnych krajach sprzyja decentralizacji kompetencji w zakresie zarządzania i przekazaniu ich poszczególnym szkołom, istnieje wątpliwość, jak w ramach takiej polityki można zapewnić pewne formy poradnictwa dla uczniów. Szkoły, pozostawione samym sobie, znacznie różnią się pod względem roli przyznawanej orientacji i poradnictwu karierowemu. Niektórzy dyrektorzy szkół uznają, że jest to zagadnienie bardzo istotne dla szkoły i jej uczniów, a inni nie poświęcają mu należytej uwagi. Z tą drugą sytuacją mamy w szczególności do czynienia wówczas, gdy zewnętrzne naciski na priorytety instytucjonalne mają duży wpływ na stosowane mierniki wyników w oparciu o egzaminy, a nie bierze się pod uwagę mierników procesu oraz wyników długofalowych. W tej sytuacji system szkolny może być traktowany jak zamknięta klatka, a poradnictwo związane z indywidualnymi postępami poza tą klatką może być traktowane jako mniej ważne. Można tu zastosować strategię nadawania uprawnień w oparciu o wyniki a nie procesy, a z drugiej strony zapewnić, by sposób w jaki szkoła postanowi te uprawnienia nadawać, był transparentny dla uczniów i ich rodziców.

Po trzecie, w niektórych krajach obserwuje się słabość usług w zakresie poradnictwa w sektorze edukacyjnym, zarówno w systemie szkolnym jak i systemie szkolnictwa wyższego. Usługi poradnictwa z jakimi mamy tu do czynienia ograniczają się do wyborów edukacyjnych bez zwracania większej uwagi na ich implikacje zawodowe, lub pomoc uczniom w eksploracji świata pracy. W rezultacie wielu najzdolniejszych młodych ludzi w omawianych krajach nie uzyskało żadnej pomocy w rozwoju swojej kariery zawodowej w okresie, w którym kształtowała się ich osobowość. Tymczasem wybór kursu może znacząco zawęzić opcje kariery zawodowej, a większość uczniów i studentów dokonuje tych wyborów w przekonaniu, że przyniosą im sukcesy zawodowe. Pożytecznym środkiem może być stworzenie możliwości by studenci przed wyborem profilu nauczania mieli dostęp do informacji na temat losów osób, które ukończyły dany profil w dłuższej i krótszej perspektywie.

Po czwarte, stwierdzono, że w większości krajów usługi poradnictwa w zakresie kariery zawodowej dla dorosłych mają wciąż ograniczony i fragmentaryczny zakres. Generalnie systemy poradnictwa są jak dotąd prowadzone jak na froncie. Rodzi to pytania o odpowiednią rolę usług rynkowych i finansowanie ich ze źródeł publicznych. Sektor prywatny w większości krajów jest oddzielony od usług finansowanych ze źródeł publicznych. Są to odrębne struktury zawodowe. Wiele przemawia za potrzebą zbliżenia tych struktur. Sektor prywatny jest szczególnie rozbudowany w Australii i Holandii, gdzie jest finansowany w dużym stopniu przez pracodawców oraz przez państwo, które w obydwu krajach kontraktowało znaczną część usług publicznych służb zatrudnienia, w tym niektóre usługi związane z poradnictwem. Zakładając, że poradnictwo jest dobrem zarówno publicznym jak i prywatnym, wydaje się, że rząd powinien spełniać potrójną rolę w tym mieszanym modelu: stymulować rynek, zapewnić kontrolę jakości usług oraz reagować na niepowodzenia rynkowe. Wydaje się, że usługi są szczególnie niewystarczające w stosunku do osób trzeciego wieku: wiele krajów ma do czynienia ze wzrostem populacji osób starszych i problemy z adekwatnym funduszem emerytalnym, z czym wiąże się potrzeba zachęcania ludzi do dłuższego pozostawania na rynku pracy. Jednak nie dostrzeżono jeszcze roli usług poradnictwa w tym zakresie, a tymczasem wiele można tu zdziałać na drodze zwiększania dostępności usług w zakresie poradnictwa poprzez wykorzystanie telefonu oraz internetu, oraz poprzez bardziej twórcze powiązanie takich usług z tradycyjnym poradnictwem.

Po piąte, istnieje powszechna potrzeba większej integracji publicznych służb zatrudnienia z ogólnymi strategiami całościowej edukacji, a w szczególności ze strategiami całościowego dostępu do poradnictwa. W służbach tych są skoncentrowane poważne środki publiczne. Obecnie są one zwykle ograniczone do wykorzystania przez wyselekcjonowane grupy (szczególnie bezrobotnych) i na cele krótkoterminowe (natychmiastowe zatrudnienie i usunięcie z systemu zasiłków). Jednak aby służby te mogły zostać przekształcone w służby świadczące usługi dla wszystkich, powinny one pomagać ludziom w utrzymywaniu zatrudnienia oraz w elastycznym reagowaniu na zmiany. Praca z grupami docelowymi miałaby charakter raczej prewencyjny niż czysto naprawczy co pomogłoby uniknąć trudności, które mogą podważyć efektywność takiej pracy.

Po szóste, istnieje potrzeba stworzenia silniejszych struktur zawodowych w poradnictwie karierowym. Obecnie istniejące struktury zawodowe poradnictwa w wielu krajach są słabe w porównaniu ze strukturami w zawodach pokrewnych. Strategie poradnictwa mogą oczywiście przewidywać świadczenie usług w zakresie poradnictwa przez inne środowiska – np. nauczycieli czy różnego rodzaju mentorów. Jednak w tak zróżnicowanym systemie świadczenia usług należy w sposób bardziej przejrzysty określić rolę doradców. Istnieje również potrzeba określenia ram kompetencyjnych, które mogą dotyczyć różnych ról pełnionych w ramach poradnictwa karierowego, jednocześnie je różnicując – przy okazji tworząc struktury umożliwiające rozwój kariery samych doradców. Ponadto niezbędna jest silniejsza infrastruktura, aby zbudować skumulowaną bazę danych zarówno na potrzeby polityki, jak i praktyki. Baza ta powinna obejmować również dane na temat wyników działalności poradnictwa.

W wielu krajach istnieje wyraźna potrzeba stworzenia silniejszych mechanizmów koordynacji i przywództwa przy tworzeniu strategii całonocznego dostępu do poradnictwa. Takie mechanizmy są niezbędne w ramach rządu, gdzie odpowiedzialność za usługi w zakresie poradnictwa jest często podzielona pomiędzy wiele ministerstw i sektorów. Są one również potrzebne na szczeblu krajowym, aby zbliżyć do siebie różne instytucje zajmujące się poradnictwem i odpowiednie zainteresowane grupy. Ponadto, takie mechanizmy są potrzebne na szczeblu regionalnym i/lub lokalnym, bliżej miejsca świadczenia usług.

W niektórych krajach, dla potrzeb prac OECD organizowane były seminaria, które, jak się wydaje, stworzyły niezwykłą okazję do zbliżenia odpowiednich grup odpowiedzialnych za poradnictwo i doprowadziły do uzgodnienia przez nie potrzeby powołania bardziej trwałej infrastruktury, która umożliwiłaby dalszą dyskusję i podjęcie współpracy.

### **Pokrewne inicjatywy**

Przeгляд OECD jest powiązany z szeregiem innych aktualnych inicjatyw międzynarodowych. Komisja Europejska jest w trakcie tworzenia Europejskiego Forum Poradnictwa, które zapewni kluczowym politykom w każdym kraju członkowskim oraz krajom kandydującym możliwość wymiany doświadczeń i zastanowienia się nad tym, jakie inicjatywy byłyby właściwe na szczeblu europejskim. W ramach przygotowań do tego Forum,

Komisja Europejska zwróciła się do CEDEFOP z prośbą o wykorzystanie kwestionariusza OECD służącego do zebrania odpowiednich danych na temat innych krajów. Również z inicjatywy Banku Światowego zaplanowany został podobny przegląd w kilku krajach o średnim dochodzie narodowym, z wykorzystaniem kwestionariusza OECD do gromadzenia danych.

Autor wspomniał też o dwóch międzynarodowych sympozjach na temat rozwoju kariery i polityki społecznej, które odbyły się w Kanadzie w 1999 r. (Hiebert & Bezanson, 2000) i w 2001 r. W wyniku tych sympozjów powstał projekt powołania Międzynarodowego Ośrodka Rozwoju Kariery i Polityki Społecznej. Celem takiego ośrodka byłaby współpraca między politykami i liderami poradnictwa zawodowego, a także realizacja międzynarodowych projektów badawczych we wspólnych obszarach zainteresowań. Są to na razie wstępne plany. Możliwe, że rząd kanadyjski udzieli pewnej pomocy w tym zakresie, prawdopodobnie realizacja tych planów będzie wymagać również pomocy ze strony innych krajów.

Jeżeli zamierzenia te zostaną zrealizowane, w wyniku wysiłków OECD, Komisji Europejskiej i Banku Światowego powstanie najszersza, zharmonizowana, międzynarodowa baza danych na temat polityki i praktyki w dziedzinie poradnictwa, jaka kiedykolwiek istniała, a także powstaną dwie ważne struktury – Europejskie Forum Poradnictwa i Międzynarodowy Ośrodek Rozwoju Kariery i Polityki Społecznej – dla potrzeb stałego dialogu pomiędzy instytucjami zajmującymi się rozwojem kariery i polityką społeczną. Wzmocnienie tego dialogu ma kluczowe znaczenie, jeśli dostęp do poradnictwa karierowego przez całe życie, wspierający całościowy rozwój kariery zawodowej dla wszystkich ludzi, ma stać się rzeczywistością.

#### **LITERATURA:**

- Hiebert, B. & Bezanson, L. (eds.) (2000), *Making Waves: Career Development and Public Policy*. Ottawa: Canadian Career Development Foundation.
- OECD (2000), *From Initial Education to Working Life: Making Transitions Work*. Paris.
- OECD/CERI (1996), *Mapping the Future: Young People and Career Guidance*. Paris.



## 5. DOŚWIADCZENIA POLSKICH DORADCÓW

Warto zauważyć, że w programie konferencji znalazło się ponad 50 wystąpień polskich prezydentów, przedstawicieli świata nauki, jak i praktyków – doradców świadczących usługi w poradniach psychologiczno-pedagogicznych i biurach karier na rzecz młodzieży oraz przedstawicieli urzędów pracy i centrów informacji i planowania kariery zawodowej pracujących z klientami dorosłymi.

Poniżej przedstawiamy abstrakty wybranych wystąpień doradców z Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Zamieszczone prezentacje stanowią dobry przykład różnorodności działań realizowanych przez naszych kolegów.

*Natasza Grodzicka,*  
Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej,  
Warszawa, Polska

### 5.1. Pomoc młodzieży wchodzącej na rynek pracy

Działania Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Warszawie skierowane do młodzieży można podzielić na dwie grupy. Pierwsza – to działania skierowane bezpośrednio do młodzieży, druga – to działania skierowane do instytucji i osób zajmujących się młodzieżą.

Do pierwszej grupy należy zarówno poradnictwo, jak i informacja zawodowa w formie indywidualnej i grupowej. Celem tego typu działań jest głównie pobudzenie aktywności związanej z planowaniem życia zawodowego oraz kształtowanie aktywnych postaw na rynku pracy. Doradcy zawodowi towarzyszą więc w przekazywaniu wiadomości o świecie zawodów – o środowisku pracy, predyspozycjach fizycznych i psychicznych, możliwościach kształcenia, a także w określaniu preferencji zawodowych.

Do drugiej grupy można zaliczyć programy realizowane przez Wojewódzki Urząd Pracy w Warszawie na przestrzeni lat 2000–2002, czyli:

1. **„Agroalternatywa 2000”** – program realizowany na terenach województwa mazowieckiego: wiejskich, miejsko-wiejskich i w miastach, których liczba mieszkańców nie przekracza 15 tys. mieszkańców, a skierowany m.in. do nauczycieli gimnazjów oraz szkół zawodowych i średnich, będących w gestii samorządów lokalnych. Zadaniem programu było przygotowanie nauczycieli do prowadzenia zajęć z zakresu wyboru zawodu oraz aktywnego poszukiwania pracy. Przeszkoleni nauczyciele zostali wyposażeni w materiały informacyjne i narzędzia do prowadzenia zajęć z młodzieżą, a także w program komputerowy MENTOR, zawierający informacje o zawodach, szkołach, rynku pracy, a także blok dotyczący planowania kariery zawodowej, autotesty badające preferencje zawodowe oraz schematy prowadzenia zajęć z zakresu aktywizacji zawodowej.
2. **„Agroalternatywa 2001”** – w ramach tego programu zrealizowane zostało przedsięwzięcie „Gminne Centra Informacji – Infocentra”, których funkcjonowanie wpływa na lokalny rozwój gospodarczy, wspomaga rozwój małej i średniej przedsiębiorczości oraz procesy edukacji. Podczas szkolenia zapoznano kadre obsługującą Infocentra z elementami poradnictwa zawodowego oraz pośrednictwa pracy, a także wyposażono ją w programy komputerowe wspomagające poradnictwo i informację zawodową MENTOR i ViDi 2.
3. **„Aktywizacja zawodowa wychowanków domów dziecka z terenu województwa mazowieckiego”** – program skierowany zarówno do pracowników socjalnych i pedagogów z domów dziecka dotyczący przygotowania do prowadzenia zajęć w zakresie aktywnego poszukiwania pracy, jak i do wychowanków – obejmujący udzielanie porad indywidualnych, organizację warsztatów oraz udostępnianie informacji zawodowej.
4. **„Biura Karier jako ogniwo łączące studentów i absolwentów z rynkiem pracy”** – program skierowany do kadry Biur Karier (czyli wyspecjalizowanych komórek świadczących usługi w zakresie informacji i poradnictwa zawodowego oraz pośrednictwa pracy na uczelniach wyższych), a mający na celu przygotowanie do prowadzenia ze studentami i absolwentami zajęć warsztatowych dotyczących planowania kariery zawodowej oraz poruszania się po rynku pracy.



5. **„Pierwsza Praca – Mazowiecki Start”** – regionalna wersja programu rządowego, skierowanego do absolwentów. Etap przygotowawczy tego programu obejmował warsztaty dla doradców zawodowych z powiatowych urzędów pracy, pracowników Biur Karier, pracowników socjalnych i pedagogów z domów dziecka oraz pracowników instytucji pozarządowych, które zajmują się młodzieżą w zakresie prowadzenia spotkań „Samodzielność w poszukiwaniu pierwszej pracy”.

W celu zdiagnozowania sytuacji na mazowieckim rynku pracy oraz określenia kierunków jego rozwoju w okresie kwiecień – listopad 2001 r. przygotowano i przeprowadzono badania „Rynek pracy a szkolnictwo zawodowe na Mazowszu”

Badania te miały na celu określenie:

- stosunku uczniów ostatnich klas oraz absolwentów szkół zawodowych do pracy i sytuacji bezrobocia na tle ich sytuacji społecznej,
- tendencji rozwojowych rynku gospodarczego województwa, w tym zapotrzebowania na kadrę pracowniczą,
- wskazówek dla podmiotów, mających wpływ na sytuację na rynku pracy (dotyczących możliwości ograniczania bezrobocia przez różne sposoby działania – zmiany profilu kształcenia, preorientacja zawodowa).

Przedmiotem badań były cztery grupy respondentów:

- uczniowie ostatnich klas szkół zawodowych (zasadniczych zawodowych, średnich zawodowych oraz policealnych),
- bezrobotni absolwenci szkół zawodowych zarejestrowani w powiatowych urzędach pracy,
- szkoły zawodowe województwa mazowieckiego,
- pracodawcy z terenu województwa mazowieckiego, zatrudniający od 5 do 250 pracowników.

Wyniki badań zostały opublikowane w formie książkowej.

## **5.2. Doświadczenia doradcy zawodu orzekającego o niepełnosprawności**

Polski system orzekania o niepełnosprawności można uznać za skomplikowany. Dla celów zabezpieczenia społecznego orzekają lekarze ZUS i KRUS, dla celów poza rentowych powiatowe zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności jako pierwsza instancja oraz wojewódzkie zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności jako instancja odwoławcza.

W skład zespołów orzekających o niepełnosprawności powołano doradców zawodu, na których nałożono obowiązek sporządzania rzetelnej oceny osoby orzekanej dla potrzeb rehabilitacji zawodowej, oraz obowiązek udzielenia jej maksymalnej pomocy w zbudowaniu nowej drogi zawodowej. Przy określaniu preferencji zawodowych, zaleca się użycie narzędzi testowych. Wymaga to od doradcy zawodu oprócz kwalifikacji formalnych, szerokiej wiedzy interdyscyplinarnej oraz umiejętności zawodowych wynikających z doświadczenia.

Wymogi kwalifikacyjne ustalone dla doradcy zawodu orzekającego o niepełnosprawności, dopuszczają do świadczenia usług z zakresu poradnictwa zawodowego osoby bez kwalifikacji (wykształcenie średnie i kilkuletni staż pracy), co może świadczyć, że przydatność tego specjalisty w niektórych środowiskach, zwłaszcza zajmujących się problematyką osób niepełnosprawnych nie jest znana.

Podczas pracy w zespołach orzekających o niepełnosprawności, a także w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, obserwuję, że na terenie województwa dolnośląskiego w sposób niepokojący stale rośnie ilość osób niepełnosprawnych, co pociąga za sobą wzrost zapotrzebowania na usługi z zakresu rehabilitacji zawodowej zwłaszcza: poradnictwo i informację zawodową, szkolenia, przekwalifikowania oraz zatrudnienie.

Realia ustawodawstwa nie gwarantują jednak osobom niepełnosprawnym rzeczywistej pomocy w ich aktywizacji zawodowej. W trudnej

sytuacji są zwłaszcza osoby młode, pochodzące z małych aglomeracji miejskich lub terenów wiejskich. Pozbawione dostępu do informacji i usług poradnictwa zawodowego osoby te popełniają szereg zasadniczych błędów w planowaniu ścieżek rozwoju zawodowego, co w konsekwencji uniemożliwia uzyskanie pracy. Pozostawione same sobie przejawiają postawy izolacji i wycofywania się z życia społecznego, usiłują uzyskać dostęp do świadczeń z pomocy społecznej niezbędnych dla dalszej egzystencji.

Rozwiązaniu problemów aktywizacji zawodowej niepełnosprawnych nie sprzyja również kurcząca się na terenie województwa możliwość odbywania kompleksowej rehabilitacji w ośrodkach, niewystarczająca ilość szkół publicznych dostępnych dla młodzieży niepełnosprawnej, ograniczone środki na szkolenia i przekwalifikowania, a także zmniejszająca się liczba zakładów pracy chronionej, brak zakładów aktywności zawodowej, oraz niewystarczająca ilość warsztatów terapii zajęciowej.

### **Wnioski**

1. Istnieje konieczność dalszego rozwoju poradnictwa zawodowego, przy czym funkcje doradcy zawodu należy powierzać profesjonalistom.
2. Wskazane jest stworzenie rzetelnej informacji zawodowej specyficznej dla osób niepełnosprawnych, która sukcesywnie aktualizowana, winna być szeroko dostępna dla wszystkich zainteresowanych. Nie wyklucza się możliwości wykorzystania internetu.
3. Regulacje prawne, dotyczące rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych, wymagają modyfikacji poprzez dokonanie takich zapisów, by środki PFRON angażowane były w większym stopniu bezpośrednio na rzecz niepełnosprawnych, zwłaszcza na działania zmierzające do aktywizacji zawodowej. Istnieje pilna konieczność zwiększenia środków na szkolenia i przekwalifikowania, znaczące zwiększenie liczby ośrodków rehabilitacji zawodowej, zwiększenie liczby warsztatów terapii zajęciowej oraz wprowadzenie rotacji wśród ich uczestników.

W trybie pilnym należy podjąć działania legislacyjne w celu stworzenia ostatecznej koncepcji zakładów aktywności zawodowej.

### **5.3. Rola i zadania psychologa w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej – z doświadczeń Centrów w Gorzowie i Zielonej Górze**

Ważnym wyznacznikiem zadań psychologa w Centrum jest sytuacja na rynku pracy. Wysoka stopa bezrobocia w województwie lubuskim, oraz znaczący w tej liczbie odsetek ludzi młodych jest wystarczającą motywacją do rozwijania metod wsparcia psychologicznego.

Niestabilny rynek pracy zmusza do szczególnego wysiłku dla jej pozyskania. Dzisiaj od kandydata do pracy wymaga się poza kwalifikacjami zawodowymi wielu kompetencji społecznych, takich jak: komunikatywność, punktualność, lojalność wobec firmy, motywacja, odpowiedzialność. Aby przekonać do siebie pracodawcę potrzebny jest szereg umiejętności psychologicznych. Można je zdobyć na warsztatach „**aktywnych metod poszukiwania pracy**”. Szczególny nacisk kładziony jest na znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach między ludźmi. Według badań (Mehrabian 1971) większość informacji przekazujemy w sposób niewerbalny. Znajomość zasad komunikacji niewerbalnej i efektu *pierwszego wrażenia* wydatnie zwiększa szansę kandydata do pracy.

Autoprezentacja pozytywna to umiejętność, która z trudem przychodzi bezrobotnym, zwłaszcza tym długo pozostającym bez pracy. Myślenie negatywne, zaniżona samoocena, to skutki, ale też przyczyny utrudniające lub wręcz uniemożliwiające znalezienie pracy. Zmiana schematów myślowych, akceptacja siebie, odkrycie swoich mocnych stron to rola psychologa w pracy z klientem Centrum.

Innego typu problemy pojawiają się w pracy z ludźmi młodymi, szczególnie z absolwentami. Z jednej strony nie ukształtowały się jeszcze u nich destrukcyjne schematy myślenia, z drugiej są mało aktywni na rynku pracy. To skutek zmiany roli społecznej z ucznia – członka grupy, na pracownika – osobę samodzielną. Nauczenie samodzielności w podejmowaniu decyzji, odpowiedzialności za podejmowane decyzje, to rola psychologa.

Pozostawanie bez pracy rodzić może poważne problemy osobiste i społeczne. Praca zaspokaja szereg potrzeb. Deprywacja potrzeb prowadzi często do zaburzeń w sferze emocjonalnej. „**Jak radzić sobie z negatywnymi skutkami pozostawania bez pracy**”- to zajęcia częściowo terapeutyczne, których celem jest uświadomienie mechanizmów stresu i wykształcenie umiejętności radzenia sobie z odczuwanymi obciążeniami.

Coraz większe trudności w planowaniu i realizacji zamierzeń, niemożność rozwijania posiadanych kompetencji społecznych, to skutek swoistej izolacji społecznej na jaką narażona jest osoba bezrobotna. Organizowane w Centrum warsztaty kształtowania umiejętności pozazawodowych (np. *trening umiejętności asertywnych*) mają na celu przywrócenie psychicznej harmonii.

Warsztaty psychologiczne adresowane są nie tylko do osób bezrobotnych. Także do pracowników urzędów powołanych do pomocy bezrobotnym. Zasady poprawnej komunikacji interpersonalnej, postępowania w sytuacjach konfliktowych, przeciwdziałanie syndromowi wypalenia zawodowego, to oferta dla tej grupy osób.

Poza pracą o charakterze często terapeutycznym, do zadań psychologa w Centrum należy prowadzenie badań psychologicznych pod kątem diagnozy predyspozycji zawodowych. Zapotrzebowanie na tego typu usługi jest duże. Zgłaszają je osoby stojące przed koniecznością przekwalifikowania się, uczniowie szkół średnich podejmujący decyzje o dalszej nauce, oraz jeszcze niezbyt często – pracodawcy poszukujący pracowników na określone stanowiska. Zestaw metod psychologicznych pozwala na określenie:

- predyspozycji zawodowych,
- cech osobowościowych,
- cech temperamentalnych,
- zdolności intelektualnych.

Podsumowując rolę i zadania psychologa w Centrum pragnę zacytować słowa Denisa Pelletiera: *Czy chodzi tu tylko o to, by żyć dla innych lub oddawać swe życie losowi lub przeznaczeniu?* Wtedy możemy mówić o szczęściu lub pechu. Czy nie dotyczy to właśnie większości poszukujących pracy, ludzi bez osobistej motywacji, poddających się losowi? Można zadać sobie pytanie dlaczego tak się dzieje.

Przyczyną jest nasz konstrukt psychiczny, który umiejscawia poczucie kontroli wewnątrz nas, lub na zewnątrz (locus kontroli).

Gdyby przyjrzeć się treści jaką niosą pojęcia wewnątrz- i zewnątrzsterowności, łatwo zrozumieć, że preferowaną społecznie cechą jest wewnątrzsterowność.

Jednostka zewnątrzsterowna widzi siebie w kontekście swoich reakcji na bodźce otoczenia, wewnątrzsterowna – kreuje rzeczywistość.

Idąc tropem myśli Denisa Pelletier zastanawiam się, czy może nie należałoby powoli zmniejszać rolę psychologa – eksperta udzielającego rad, na rzecz psychologa – terapeuty, prowadzącego jednostkę w kierunku samopoznania. To ono jest kluczem do przejścia od zewnątrz – do wewnątrzsterowności, do przejścia od biernej konsumpcji życia do postaw kreatywnych wobec niego.

## PODSUMOWANIE

Przedstawiony wcześniej przegląd wybranych prezentacji przybliżył o niektóre z tematów i zagadnień prezentowanych w czasie Konferencji. Obszerny wybór znajduje się w materiałach pokonferencyjnych, do lektury których gorąco zachęcamy.

Jednocześnie chcemy przypomnieć, że Konferencja spotkała się z szerokim uznaniem uczestników i organizatorów. Zgodnie z opinią organizatorów Konferencja IAEVG Warszawa 2002 spełniła pokładane w niej oczekiwania. W konferencji wzięło udział ponad 400 osób z całego świata. Program zrealizowany został zgodnie z zamierzeniami, a przedstawione prezentacje wyczerpująco ilustrowały szeroki wachlarz dziedzin przewidzianych w profilu konferencji. Drobne zmiany spowodowane nieoczekiwaną nieobecnością kilku prezydentów nie wpłynęły na jakość ani zakres programu.

Pochlebnią opinię o konferencji wyraził publicznie prezydent IAEVG – dr Bernhard Jenschke. Podsumowując Konferencję przekazał podziękowania dla organizatorów za „rodzinną atmosferę”, świetną organizację, profesjonalizm i bogaty program, dzięki czemu możliwe było poznanie wielu nowych zagadnień oraz nawiązanie licznych kontaktów zawodowych.

Również pozostali uczestnicy konferencji, a w szczególności przedstawiciele IAEVG, Komisji Europejskiej, OECD i wielu innych ważnych instytucji uznali Konferencję za niezwykle udaną i wysoko ocenili jej wartość merytoryczną oraz poziom organizacji.

O pozytywnej ocenie przedsięwzięcia świadczą też liczne podziękowania i wyrazy uznania krajowych i zagranicznych uczestników kierowane do Komitetu Organizacyjnego oraz do Wojciecha Krefta – Przewodniczącego Komitetu bezpośrednio w czasie konferencji, jak i po jej zakończeniu.

W podsumowaniu warto przypomnieć, że konferencje tej rangi stanowią zawsze wydarzenie niezwykle cenne dla uczestników z kraju gospodarza. Dzięki Konferencji IAEVG polscy doradcy mieli okazję uzyskać informacje nt. najnowszych światowych trendów poradnictwa zawodowego, można było również zapoznać się z nowoczesnymi narzędziami i metodami poradnictwa stosowanymi na świecie.

Konferencja stanowiła także światowe forum dla prezentacji naszych rodzimych osiągnięć.

Warto też podkreślić, że wszelkie spotkania specjalistów, zwłaszcza międzynarodowe, stanowią doskonałą okazję do nawiązania znajomości, przyjaźni i kontaktów partnerskich, co w przyszłości owocuje podjęciem współpracy w nowych wspólnych przedsięwzięciach.