

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy

Osoba długotrwale bezrobotna jako klient oporujący

Zdzisław Wołk

Zeszyt Informacyjno-Metodyczny Doradcy Zawodowego nr 43

Warszawa 2009

Osoba długotrwale bezrobotna jako klient oporujący

Zeszyty Informacyjno-Metodyczne Doradcy Zawodowego – zeszyt nr 43

Wydawca:

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy
ul. Tamka 1
00-349 Warszawa

Autor:

Zdzisław Wołk

Opracowanie redakcyjne:

Paulina Bogdańska

Fotoskład:

Agencja Pinek – Piotr Krojec

Druk:

ZWP MPiPS

Warszawa 2009

Copyright © by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej



Program

„Uczenie się przez całe życie”

Ta publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autora i Komisja Europejska oraz Agencja Wykonawcza ds. Audiowizualnych, Edukacji i Kultury nie ponoszą odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.

ISBN 978-83-?????-??-?

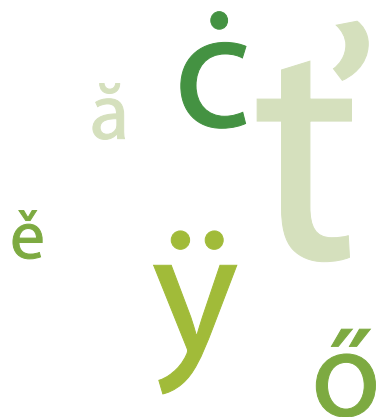


euro | guidance

Spis treści

	Wprowadzenie	6
	Wstęp	8
1	o Długotrwałe bezrobocie na tle sytuacji pracy w Polsce	11
	1.1 Znaczenie pracy zawodowej w okresie postkapitalistycznym	12
	1.2 Praca zawodowa w Polsce na początku XXI wieku	17
	1.3 Współczesne polskie bezrobocie	19
2	› Bezrobotni jako kategoria społeczna	27
	2.1 Osoby doświadczające braku pracy	28
	2.2 Bezrobotni w świetle regulacji prawnych	39
3	▼ Mechanizmy i typy oporu w relacjach poradniczych	43
	3.1 Opór i jego źródła	44
	3.2 Typy oporu w sytuacji pomocowej	49
	3.3 Klienci oporujący w poradnictwie zawodowym	52
	3.4 Założenia pracy z klientem oporującym w oparciu o koncepcję Johna Enrighta	54
4	↙ Osoba bezrobotna jako klient oporujący	57
	4.1 Osoba bezrobotna w roli klienta poradnictwa zawodowego	58
	4.2 Samoocena klienta bezrobotnego w procesie poradniczym	69
	4.3 Doświadczenie jako czynnik warunkujący zachowania oporujące bezrobotnych	71
	4.4 Bezrobotni w świetle opinii i stereotypów	78

5	•	Doradca zawodowy w pracy z oporującym klientem bezrobotnym	81
5.1		Typy doradców zawodu a oporujący klienci bezrobotni	82
5.2		Profesjonalizm i etyczność w pracy z klientem oporującym	86
6	•	Poradnictwo zawodowe wobec oporu bezrobotnych klientów	95
6.1		Organizacja przestrzeni a opór w komunikacji	96
6.2		Diagnoza poradnicza w pracy z klientem oporującym	99
6.3		Kontrakt poradniczy	107
6.4		Metody pracy doradcy zawodowego w pracy z bezrobotnym klientem	110
6.5		Rozmowa poradnicza w poradnictwie dla bezrobotnych	117
6.6		Wybrane techniki poradnicze w pracy z klientem bezrobotnym	120
		Zakończenie	128
		Bibliografia	130
		Aneks	138
		Przykładowe sylwetki (profile) długotrwale bezrobotnych	



Przekazujemy Państwu kolejny, czterdziesty trzeci już zeszyt z serii Zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego.

W 2008 roku Departament Rynku Pracy zwrócił się do Wojewódzkich Urzędów Pracy z prośbą o zgłaszanie propozycji tematów, które mogłyby zostać opracowane i wydane w ramach serii Zeszytów informacyjno-metodycznych. Temat publikacji dotyczący osoby długotrwale bezrobotnej jako klienta oporującego i propozycja powierzenia jego opracowania Panu prof. Zdzisławowi Wołkowi, zostały zarekomendowane przez Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze. Temat ten został następnie wybrany przez doradców zawodowych jako najbardziej interesujący z listy wszystkich zgłoszonych tematów, które powinny zostać opracowane i wydane w serii Zeszytów.

Prof. Z. Wołk jest pracownikiem Uniwersytetu Zielonogórskiego, kieruje Zakładem Pedagogiki Społecznej na Wydziale Pedagogiki, Socjologii i Nauk o Zdrowiu, zajmuje się problemami pedagogiki pracy, a w szczególności kulturą pracy, przebiegiem karier zawodowych i poradnictwem zawodowym. Swoje zainteresowania naukowe kieruje również w stronę problemów andragogiki oraz pedagogiki społecznej. Opracował program kształcenia i kierował dwoma edycjami studiów podyplomowych „Szkolny doradca zawodowy”.

Prof. Z. Wołk pełniąc funkcję Prorektora Uniwersytetu Zielonogórskiego sprawował nadzór nad tworzeniem i funkcjonowaniem Akademickiego Biura Karier, a także współorganizował Targi Pracy Akademickiego Biura Karier Uniwersytetu Zielonogórskiego, w których uczestniczyły m.in. publiczne instytucje rynku pracy. We współpracy z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Zielonej Górze prof. Z. Wołk przygotowywał i realizował międzywojewódzkie szkolenia adresowane do doradców zawodowych z Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej z województw: zachodniopomorskiego, wielkopolskiego, opolskiego, dolnośląskiego i lubuskiego. Uczestniczył też w pracach nad powołaniem Forum Poradnictwa Zawodowego województwa lubuskiego.

Ż

ý

Ø

Ŷ

í

Ö

ů

W publikacji „Osoba długotrwale bezrobotna jako klient oporujący” przedstawione zostało wiele istotnych zagadnień dotyczących problemów, jakie łączą się z długotrwałym bezrobociem m.in. długotrwałe bezrobocie na tle sytuacji pracy w Polsce, charakterystyka klienta długotrwale bezrobotnego, typologia przypadków osób długotrwale bezrobotnych, mechanizmy oporu i jego źródła, kwalifikacje doradcy zawodowego pracującego z klientem oporującym oraz poradnictwo zawodowe w obliczu oporu bezrobotnych klientów.

Jesteśmy przekonani, że publikacja poświęcona specyficie pracy z osobą długotrwale bezrobotną okaże się przydatna zarówno dla doradców zawodowych, jak i innych pracowników publicznych służb zatrudnienia.

Departament Rynku Pracy

Bezrobocie stanowi poważną kwestię społeczną, jest zjawiskiem wieloaspektowym i należy je analizować z uwzględnieniem licznych jego uwarunkowań. Obok konsekwencji ekonomicznych jakie niesie szczególnej uwagi wymagają następstwa dla doświadczających go ludzi. Każdy przypadek bezrobotnego jest inny i każdy należy analizować indywidualnie z uwzględnieniem jego indywidualnych cech. Niezależnie od przyjętej strategii czy zastosowanej metody jest to kluczowa dyrektywa pomagania, w całej rozciągłości odnosząca się do osób bezrobotnych.

O ile jednak większość bezrobotnych podejmuje wysiłki w celu pozyskania pracy, wśród osób długotrwale bezrobotnych powszechna jest niechęć i rezygnacja. W ich zachowaniach zachodzących w sytuacjach pomocowych, a zwłaszcza w sytuacjach poradniczych można dostrzec cechy klientów oporujących, czyli niechętnych zmianie sytuacji, w której się znajdują. Jest to następstwem zarówno cech osobowych osób długotrwale bezrobotnych, rezultatem pozostawania bez pracy przez dłuższy okres, jak też jest konsekwencją znalezienia się w sytuacji pomocowej. Sytuację poradniczą można uznać za sytuację opiekuńczą, w końcu pojawia się przecież ktoś – osoba doradcy, kto interesuje się udzieleniem pomocy klientowi. W przypadku klientów długotrwale bezrobotnych często jednak nie jest ona przez nich tak interpretowana, a raczej jest kolejną trudną sytuacją, która prowadzi do oporowania.

Udzielenie skutecznej pomocy takiej osobie wymaga rozpoznania jej nastawienia zarówno do procesu pomocowego, jak i do osoby pomagającej (doradcy), poznania uwarunkowań tego nastawienia oraz w następstwie tego podjęcia działań, które doprowadzą do zmiany postawy oporującej lub do pozytywnego jej wykorzystania. Doradcom zawodowym i pośrednikom pracy często przeszkadzają w tym stereotypy oraz odwoływanie się do algorytmów i schematów postępowania. Próba dokonania typologii długotrwale bezrobotnych jako klientów poradnictwa zawodowego może pomóc w poszukiwaniu właściwego podejścia poradniczego do tej specyficznej grupy klientów.

W książce przedstawione zostały trzy zagadnienia – bezrobocie i na jego tle bezrobocie długotrwale, opór jako zjawisko towarzyszące osobom bezrobotnym w sytuacjach poradniczych oraz zagadnienie poradnictwa zawodowego adresowanego do osób bezrobotnych z wyczuleniem na przejawy oporu i sytuacji oporujących.

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŧ

í

Ö
ä

ü

Praca została podzielona na sześć rozdziałów. W pierwszym i drugim omówione zostały zagadnienie znaczenia pracy w życiu współczesnego człowieka oraz specyfika współczesnego polskiego rynku pracy wraz z bezrobociem, które się na nim ujawniło po wprowadzeniu gospodarki rynkowej. Rozdział trzeci stanowi przybliżenie problematyki oporu w relacjach międzyludzkich, a zwłaszcza w terapii i poradnictwie. Czwarty rozdział zawiera treści w całości poświęcone bezrobotnemu klientowi, a kolejny osobie doradcy. Najobszerniejszy rozdział szósty ma charakter warsztatowy i stanowi rezultat zebrania i usystematyzowania metod i technik przydatnych w pracy doradcy zawodowego z oporującymi klientami bezrobotnymi.

Załącznikiem do pracy jest kilka charakterystyk osób długotrwale bezrobotnych. Celem dołączenia ich do książki jest zwrócenie uwagi czytelników na specyfikę i złożoność autentycznych przypadków i spojrzenie na nie jako na osoby pogrążające się w bezrobociu, tracące coraz większy dystans do zatrudnienia. Mają oni różne biografie i znajdują się na różnych etapach swojego życia. W gruncie rzeczy oni sami przyczynili się do wystąpienia swoich aktualnych sytuacji. Długotrwale bezrobotni to w zdecydowanej większości bezrobotni z wyboru. Głównym zadaniem skutecznej z nimi pracy jest autentyczne do nich dotarcie, przekonanie ich o sensie pracy, jaki mogą w niej znaleźć dla siebie i wskazanie sposobów poszukiwania tego sensu. W każdym przypadku musi to mieć charakter indywidualny adresowany tylko i wyłącznie do konkretnego klienta.

Książka adresowana jest do tych wszystkich, którzy chcą pomóc osobom doświadczającym długotrwałego braku pracy, bardzo często broniącym się przed poradą, ale tak bardzo jej potrzebującym.

Wyrażam nadzieję, że przyczyni się do zwrócenia przez doradców zawodowych większej uwagi na klienta oraz na siebie i swoją pracę w relacjach z nim oraz zainspiruje do poszukiwania i stosowania oryginalnych rozwiązań pomocowych.

Zdzisław Wołk

Długotrwałe bezrobocie na tle sytuacji pracy w Polsce

Rozdział

1

1.1 Znaczenie pracy zawodowej w okresie postkapitalistycznym

Praca zawodowa stanowi jedną z głównych i najbardziej dominujących form aktywności ludzkiej. Realizowana jest ona w okresie dorosłości, czyli w tym okresie życia, w którym człowiek cechuje się największą sprawnością i największymi możliwościami działania (Bee: 2004). W polskiej tradycji praca jako wartość cieszyła się zawsze szczególnym szacunkiem, współcześnie również jest obok rodziny najczęściej wskazywana jako ważna i niezbędna. Ludzie, którzy z jakichś powodów tracą pracę, najczęściej obniżają swoją samoocenę i poczucie własnej wartości, podobnie też postrzegani są w społeczeństwie.

Nie sposób przecenić rangi pracy w życiu dorosłego człowieka, w którym stanowi ona jedno z ważniejszych zadań rozwojowych i podstawową formę aktywności. Praca zawodowa daje możliwość samorealizacji, satysfakcji i zadowolenia. Z uwagi na to, że spełnia funkcję ekonomiczną warunkuje realizację potrzeb jednostek i grup społecznych (Pietrański: 1996).

Realizowany współcześnie, w okresie zaawansowanych technologii i opartej na wiedzy organizacji społeczeństwa, społeczny podział pracy wymaga od ludzi odpowiednich, coraz to większych kompetencji, czyli wiedzy i umiejętności, jak również właściwej postawy wobec pracy. Od tych bowiem czynników zależy, w jakim stopniu wykonywana przez poszczególne jednostki praca będzie służyła wszystkim, zarówno odbiorcom rezultatów pracy, jak i jej wykonawcom.

Postępująca globalizacja w znacznym stopniu dotyczy gospodarki i tym samym rynku pracy. W związku z tym również podział pracy dokonywany jest w skali makrospołecznej. Rzutuje to na zachowania ludzi na tym coraz bardziej ponadlokalnym i ponadpaństwowym rynku pracy. Wymaga to od nich specyficznych kompetencji, często zasadniczo odmiennych od tych, które rządzą rynkami lokalnymi (Parzęcki: 2001).

Na przestrzeni dziejów ludzkich pracy nadawano różną wartość i różne znaczenie. Współcześnie wraz ze zmianami cywilizacyjnymi, na które praca zawodowa jest szczególnie wrażliwa, niezbędne są kolejne jej przewartościowania oraz systematyczna weryfikacja jej wartościowania. Ma bowiem oto miejsce:

- „Przejście od pojęcia zakładu pracy, w którym musi się pracować do zakładu, w którym chce się pracować,
- Przejście od zarządzania biurokratycznego i dogmatycznego do zarządzania uczestniczącego,
- Przejście od rozdrabniania zadań (i prac w okrucinach) do ich scalania,
- Przejście od traktowania ludzi jako zwykłych wykonawców zadań do traktowania ludzi jako osób dojrzałych, samodzielnych i odpowiedzialnych,
- Przejście od ostrych podziałów między specjalnościami do myślenia w kategoriach celów jednoczących pracowników różnych specjalności,
- Przejście od wąskiej perspektywy zainteresowania miejscem pracy do szerszej perspektywy kształtowania jakości życia” (Bańka: 1996, s. 211).



Przedstawione przejścia dotyczące zmian w interpretacji różnych obszarów pracy ukazują, jak niekiedy są one znaczące w każdym z nich odrębnie i w samej pracy zawodowej. Warto przy tym zwrócić uwagę, że świat pracy pozostaje wciąż i nieprzerwanie w trakcie procesu ciągłych zmian, których zaawansowanie nie jest wszędzie równomierne. To powoduje, że sytuację pracy należy w każdym przypadku rozpatrywać indywidualnie, z uwzględnieniem jej dynamiczności i uwarunkowań środowiskowych.

Współcześnie obserwujemy sytuację, gdy ludzi zamierzających pracować jest więcej niż miejsc pracy. Jest to skutkiem przyrostu liczby ludności w wieku produkcyjnym z jednej strony, a z drugiej coraz większym udziałem techniki w procesach pracy, przede wszystkim produkcyjnej. Prowadzi to do skracania się czasu pracy i do wydłużania się czasu wolnego, jakim dysponują ludzie. Ponadto osoby, które z racji wieku powinny zakończyć karierę zawodową wciąż są skłonne pracować zawodową wykonywać, na co coraz częściej pozwala im dobry stan zdrowia. Podejście to jest spowodowane głównie względami ekonomicznymi, jednakże wiąże się też z chęcią dalszego pozostania aktywnym i czynnym.

Uzasadnienie dużego znaczenia wykonywania pracy zawodowej znajdujemy w teoriach psychologicznych bezrobocia, które wyprowadzane są od wykazania funkcji zatrudnienia (Jahoda, Fineman, Burchell). Przykładem jest koncepcja Jahody, według której „praca zawodowa prowadzi do następujących doświadczeń:

- Regularność pracy, godzin pracy prowadzi do odpowiedniej organizacji czasu poświęcanego pracy zawodowej oraz pozostałego;
- Nabywanie doświadczeń społecznych poprzez przebywanie wśród ludzi i powiązanie z nimi szeregiem wspólnych zadań i spraw;
- Uczestnictwo w zbiorowym i sensownym działaniu;
- Możliwość regularnej aktywności” (Jahoda: 2007).

Niezależnie od różnych założeń teoretycznych i od dokonywania wzajemnej krytyki przez autorów poszczególnych teorii można wyciągnąć wnioski, że uczestnictwo w pracy zawodowej jest znaczące dla prawidłowego funkcjonowania człowieka.

Zjawisko pozostawania bez pracy, a tym samym zakres czasu wolnego będzie narastać i wymaga kształtowania umiejętności korzystania z niego tak, aby w możliwie największym stopniu kompensować deficyt pracy zawodowej. W perspektywie może prowadzić do konieczności edukacji do czasu wolnego, do aktywnego życia bez pracy zawodowej. Nieumiejętność znalezienia się w takiej sytuacji może stanowić poważny problem wymagający profesjonalnego wsparcia, na co zwraca się uwagę już od kilkudziesięciu lat (Mikroelektronika: 1987). Niezależnie jednak od tego, praca zawodowa z racji wielu funkcji jakie spełnia w przyszłości w dalszym ciągu będzie poszukiwanym dobrem przez nowoczesnego człowieka, doświadczeniem niezbędnym do współczesnego, świadomego, samosteregowego życia.

Praca jest niezbędna tak poszczególnym ludziom, jak i całym społecznościom. Stanowi znaczącą, trudną do zakwestionowania formę aktywności z uwagi na to, że spełnia liczne funkcje, wśród których szczególną jest funkcja osobotwórcza. Wynika to stąd, że:

- „Praca ma materialną moc twórczą w tym sensie, że jest źródłem egzystencji ludzkiej, jest sposobem tworzenia przez człowieka jego własnego życia,
- Praca jest podstawą moralnego rozwoju człowieka,
- W wyniku pracy powstają materialne warunki realizacji i rozwoju człowieka,
- Praca ma moc kulturo- i socjotwórczą, zawiera – jako nieodłączny swój moment – współpracę oraz współdziałanie ludzi i grup ludzkich,
- Obecnie – dzięki nowoczesnej technice – praca staje się działaniem coraz bardziej zapośredniczonym, rodzi i zużywa, tworzy i potrzebuje coraz bardziej rozwiniętych form regulacji, a w konsekwencji prowadzi do doskonalenia umysłu człowieka” (Furmanek: 2008, s. 57).

Wśród wielu funkcji realizowanych przez pracę zawodową zwrócenia uwagi wymagają następujące:

- wyznaczanie poziomu i charakteru aktywności człowieka;
- wyznaczanie jego pozycji zawodowej i społecznej;
- stanowienie źródła dochodów umożliwiających realizację i rozwój potrzeb;

- stanowienie źródła satysfakcji i samo-stanowienia;
- sprzyjanie rozwojowi osobowości we wszystkich jej sferach;
- umożliwianie realizacji zainteresowań i zamiłowań.

Człowiek w samej swej naturze jest istotą aktywną. Aktywność tę wyznaczają jego potrzeby. Analizując wyznaczniki pracy najczęściej odwołujemy się do typologii potrzeb A. Masłowa, który wyróżnił potrzeby niższego rzędu /potrzeby biologiczne-popędy/ i potrzeby wyższego rzędu – społeczne, do których zalicza się potrzebę afiliacji, poznawczą, uznania i prestiżu, przeżyć estetycznych. W procesie pracy człowiek ma możliwość realizacji własnych potrzeb usytuowanych na wszystkich poziomach „drabiny” Masłowa oraz rozwijania swoich zainteresowań. Znajduje w jego trakcie satysfakcję, czuje własną przydatność i użyteczność, rozwija się poprzez ciągle rozwiązywanie problemów.

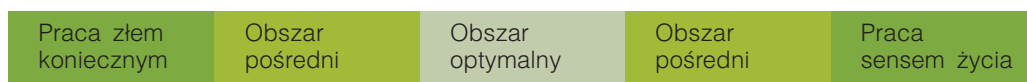
Na skali wartości praca może przyjmować różne stany – od „praca złem koniecznym” do „praca sensem życia” (Szewczuk: 1978). W tym pierwszym praca jest traktowana jako przykre zadanie, niepożądany obowiązek. Jest koniecznością, do której pracownik podchodzi niechętnie, bez zaangażowania i zainteresowania. Dotyczy to osób, dla których aktualnie wykonywana praca nie tylko nie stanowi wartości autotelicznej, ale stanowi konieczność, pod pręgierzem której pozostają niezależnie od własnej woli. W tej grupie znajdują się pracownicy, którzy z różnych powodów trafili do zawo-



dów lub podjęli pracę, której nie akceptują, która ich nie interesuje, a często męczy i wywołuje poczucie uprzedmiotowienia. Ci pracownicy, gdyby zaistniała możliwość – skłonni byliby pracę zmienić, a w przypadku jej utraty odczuliby ulgę. Z tej grupy mogą się rekrutować osoby długotrwale bezrobotne, bowiem w przypadku doświadczania przerwy w pracy, raczej nie byliby dość aktywni, aby podjąć ją na nowo. Mogą oni nawet wykazywać opór w poszukiwaniu pracy, będący w tym przypadku formą obrony przed kolejnym zatrudnieniem, kojarzącym im się z sytuacją trudną i niepożądaną.

W drugim przypadku spośród uznawanych wartości tylko i wyłącznie praca jest ważna, ma dla jednostki znaczenie. Na niej się więc koncentruje, w niej realizuje się najpełniej, jej się poświęca. Gdy pracy zabraknie, a z takimi zjawiskami współcześnie można wielokrotnie się spotkać, dana jednostka tego sensu nie znajduje, braku pracy nie potrafi jej skompensować żadna inna forma aktywności. Trudna sytuacja bezrobotnych w licznych przypadkach jest potęgowana nie tylko przez brak pracy lecz też przez jej utratę. Osoby wcześniej pracujące znajdują się więc w innej sytuacji niż te, które nigdy nie pracowały lub dla których praca stanowiła „zło konieczne”.

Systematykę tę ilustruje poniższy wykres.



Rys. 1. Wartościowanie pracy zawodowej

Pracoholik w sytuacji poradniczej może więc wykazywać opór, jednakże w tym przypadku jest on następstwem utraty dobra dla niego najważniejszego. Strata pracy przez taką osobę wiąże się bowiem z poczuciem, że świat się rozpadł, że straciła ona grunt pod nogami. Szczególnie w pierwszej fazie po utracie zatrudnienia gwałtownie przekłada się na spadek samooceny i dążenie do wycofania się. Podjęcie kolejnej pracy może być wówczas traktowane jako kolejne zagrożenie, potencjalne źródło kolejnej porażki i następnej sytuacji traumatycznej, która znowu może się zdarzyć, bowiem już jeden raz miała miejsce.

Praca kształtuje osobowość człowieka, bowiem dzięki niej ma on możliwość kształtowania swojego wyobrażenia o świecie i o swoim na nim miejscu, wartościowania go. Poprzez pracę człowiek podporządkowuje sobie świat, realizuje, reguluje i kontroluje wymianę materii z przyrodą. Tworzy tym samym siebie, bowiem relacje ze środowiskiem pracy zachodzące w trakcie procesu pracy są wzajemne, wyniki pracy, jej efekty wymuszają na człowieku dalszą aktywność, zmiany sposobów pracy, tworzenie nowych narzędzi i sposobów ich obsługi. Praca przyczynia się więc do rozwoju jednostki. Może też przynosić konsekwencje negatywne,

powodować różnego typu zagrożenia, których uniknięcie wymaga legitymowania się odpowiednimi kompetencjami (Bańka: 1997).

Praca wyznacza pozycję społeczną i zawodową jednostki. Wiąże się ona bowiem z organizacją społeczną, z której wynikają przypisane poszczególnym członkom społeczności role społeczne. Są one bardzo różnorodne, mają charakter formalny i nieformalny. Jednakże jednym z głównych wyznaczników tych ról jest właśnie praca. W oparciu o sposób realizacji pracy wartościowani są ludzie, oceniane są ich osiągnięcia i możliwości. Związana z pracą pozycja zawodowa wyznacza stosunek innych ludzi do jednostki. Osoby uważane za dobrych specjalistów, rzetelnych pracowników cieszą się społecznym szacunkiem i większym zaufaniem, chętniej są im powierzane przez ludzi ważne dla nich zadania i potrzeby, częściej też wybiera się ich na przedstawicieli społeczeństwa do rad, samorządów i innych organów wybieralnych.

Praca jest wreszcie źródłem dochodów dla pracownika i jego rodziny. Warunkuje więc jego egzystencję, wyznacza jej poziom życia. Umożliwia realizację potrzeb, jak i ich redukcję w przypadku niewystarczających dochodów.

Wszystkie wymienione funkcje występują we wzajemnym związku i rzutują na wysoką rangę pracy w ludzkim życiu. Poszukiwanie sposobów właściwego wartościowania pracy i prawidłowego jej usytuowania wśród innych form aktywności często wymaga konieczności odwołania

się do pomocy innych. Wynika to stąd, że zarysowana złożoność spraw i problemów związanych z brakiem pracy, koniecznością jej pozyskania, przygotowania się do niej, jak i jej wykonywania niekiedy czyni ludzi bezradnymi, stawia ich w trudniejszej sytuacji życiowej. Wraz z tym większej rangi nabierają specjaliści, którzy w oparciu o swoje kwalifikacje w sposób profesjonalny mogą wspomóc człowieka na każdym etapie drogi życiowej i w obliczu każdego problemu związanego z pracą zawodową wsparciem w postaci porady opartej na racjonalnych przesłankach. Coraz większa część społeczeństwa przy podejmowaniu decyzji o szczególnym znaczeniu dla siebie i swoich najbliższych odwołuje się do opinii specjalistów, nie poprzestając na intuicji i dobrych radach znajomych. Odnosi się to również do problemów związanych z pracą zawodową, niestety w najmniejszym stopniu do osób doświadczających długotrwałego bezrobocia. Jak w wielu innych obszarach życia społecznego ci, którzy najbardziej potrzebują porady zazwyczaj nie są nią zainteresowani, a nawet opierają się pomocy doradcy. W przypadku osób długotrwale bezrobotnych poradnictwo jest więc zadaniem szczególnie trudnym, bowiem ich stopień identyfikacji z rolą bezrobotnego jest już wysoki, znacznie przewyższający przywiązanie do odmiennej, zasadniczo przeciwstawnej roli pracownika. Wraz z tym ma miejsce znaczne prawdopodobieństwo wystąpienia oporu związanego przede wszystkim z niechęcią do zmiany sytuacji, w której osoba się znajduje.

1.2 Praca zawodowa w Polsce na początku XXI wieku

W całym okresie cywilizacji ludzkiej praca zawodowa odgrywała niepodważalną rolę, pomimo, że nadawano jej różną wartość i znaczenie. Współcześnie nie ulega wątpliwości, że praca zawodowa z uwagi na realizowane przez nią funkcje stanowi niezbędną formę aktywności człowieka, bowiem realizuje ważne, niezbędne dla godnego życia funkcje.

Ostatni okres cywilizacji ludzkiej zwany przemysłowym, z uwagi na przesunięcie głównego ciężaru pracy człowieka ze sfery produkcji do usług, cechują znaczne przewartościowania dotyczące pracy zawodowej. Zmieniają się zawody, powstają nowe formy organizowania pracy, niestabilny jest rynek pracy.

Złożoność pracy zawodowej realizowanej w warunkach współczesnego świata jest związana z procesami globalizacyjnymi, z przenikaniem się kultur, z dezintegracją i z indywidualizowaniem się ludzkich biografii (Karney: 2007). Przemiany zachodzące współcześnie na świecie mają znamiona kryzysów dotyczących różnych obszarów życia. Od lat współczesny świat charakteryzują trzy kryzysy – kryzys państwa, odchodzącego od swojej opiekuńczej formuły, kryzys pracy – związany głównie z deficytem miejsc pracy oraz kryzys tożsamości – dotyczący osamotnionego w realizacji swojego życia człowieka (Kargulowa: 2005). Każdy z nich związany jest z pracą zawodową i ograniczeniami dotyczącymi realizowanych przez nią funkcji.

Specyfika sytuacji pracy w Polsce na progu nowego wieku nie tylko wynika z przesłanek globalnych, leżących poza Polską, ale i przemian zachodzących w niej samej, a więc charakterystycznych wyłącznie dla naszego kraju. Różne zawiłości życia, jakie za sobą ta specyfika niesie, łącznie wyznaczają złożoność sytuacji pracy zawodowej we współczesnych polskich warunkach (Bauman, Kwiatkowski, Słomczyński). W początkowym okresie wdrażania gospodarki rynkowej w Polsce szczególnie mocno interweniowały niekorzystne społeczne procesy i zjawiska, m.in. niespójny system pomocy społecznej, niebywale niski poziom edukacji demograficznej i rodzinnej, niedostateczna ochrona potencjału populacyjnego. Wszystkie te negatywne zjawiska wzajemnie się wzmacniały i generowały kolejne niepożądane konsekwencje, wśród których szczególnie uciążliwe stało się bezrobocie. W początkowym okresie gospodarki rynkowej uważano, że „bezrobocie w Polsce w latach 1991-1992 jest zjawiskiem specyficznym, nie poddającym się żadnej z dotychczas znanych klasyfikacji. Stanowi ogromne marnotrawstwo sił ludzkich, któremu towarzyszy dewastacja i dekapitalizacja majątku narodowego oraz dramatyczny spadek stopy życiowej rodzin objętych zwolnieniami z pracy” (Rajkiewicz: 1992). Pomimo znacznego upływu czasu wystąpienie wspomnianych zjawisk w latach dziewięćdziesiątych pozostawiło piętno na sposobie życia Polaków i wpłynęło na zachowania i postawy ludzi. Jest to następstwem sytuacji wyjściowej i szeregu niekorzystnych warunkowań tej sytuacji, co spowodowało, że niektóre z nich rozciągają się do dziś.



Sytuacja pracy w Polsce nie odbiega znacząco od sytuacji w innych krajach europejskich, przy czym jest uwarunkowana w głównej mierze czterema grupami przyczyn:

- Dynamicznie zachodzącym postępowaniem technicznym, szczególnie w dziedzinie mikroelektroniki i informatyki;
- Procesami globalizacyjnymi, otwarciem Polski na świat, szczególnie wejściem Polski w skład Unii Europejskiej, przenikaniem kultur;
- Przemianami transformacyjnymi zachodzącymi od 1989 roku;
- Kryzysem gospodarczym początków XXI wieku.

Wskazane trzy pierwsze grupy czynników nieustannie zmieniają w sposób nieprzewidywany swoją dynamikę, zmieniają swój zakres treściowy i pojemność, wzajemnie na siebie oddziałują, często wzmacniają się, co prowadzi do generowania nowych zjawisk w życiu społecznym, w gospodarce i ekonomii i do nowych doświadczeń ludności.

Wspomniane procesy trwają od kilkunastu lat i trudno je określić jako chwilowe lub przejściowe. Rzutują one na sytuację pracy, na drogi rozwojowe i sytuację osób przygotowujących się do niej, będących w różnym wieku i znajdujących się na różnych szczeblach edukacji ustawicznej, osób bezrobotnych poszukujących pracy, jak i aktualnie pracujących. Do trzech zarysowanych grup czynników dodać należy jeszcze czwarty – kryzys gospodarczy. Kryzys gospodarczy współczesnego świata, który zaczął się w 2008 roku w USA szybko dotarł do Europy, obejmując również Polskę. Jednym z dotkliwszych jego następstw są trudności w utrzymaniu zatrudnienia na dotychczasowym poziomie, co w rezultacie prowadzi do znacznego wzrostu bezrobocia oraz do poczucia niepewności i zagrożenia utratą pracy przez wielu pracowników. Dotyczy to w szczególności zatrudnienia w bankowości oraz w sferze produkcji materialnej, ale również przenosi się na inne sektory gospodarki. Równocześnie należy się liczyć z tym, że osoby dotychczas bezrobotne, szczególnie długotrwale bezrobotne, mogą mieć jeszcze większe problemy z ponownym wejściem na rynek pracy.

1.3 Współczesne polskie bezrobocie

W licznych rozprawach i raportach dotyczących współczesnych przemian społecznych i gospodarczych, problematyka pracy i bezrobocia jest podejmowana często, przy czym dominuje koncentrowanie się na problemach ekonomicznych i na funkcjonowaniu rynku pracy (Beck, Giddens, Drucker, Kabaj, Drozdowski). Zwraca się m.in. uwagę na sukcesywne redukcje miejsc pracy w przemyśle, a zwłaszcza w produkcji. Tam czynności wykonywane niegdyś przez ludzi zostają zastąpione przez maszyny lub w ogóle są eliminowane dzięki stosowaniu układów i podzespołów o wysokim i bardzo wysokim stopniu integracji, co ma szczególnie miejsce w przemyśle elektronicznym i w ślad za tym w wielu innych gałęziach produkcji, które elektronikę wykorzystują. Wyraźnie wzrasta natomiast liczba miejsc pracy w zawodach usługowych, zwłaszcza w sferze usług społecznych (Bednarczyk: 2005). Tam jednakże występuje zapotrzebowanie na inne przygotowanie zawodowe, a zadania zawodowe są dużo bardziej złożone. Wymaga to od pracowników i kandydatów na nich dużo staranniejszego wykształcenia niż w przypadku pracy w zawodach robotniczych oraz często posiadania innych cech osobowych, co m.in. wykazał w swojej koncepcji John Holland (Paszowska-Rogacz: 2003).

Pomimo długiego już czasu przechodzenia do gospodarki rynkowej, wynoszącego blisko 20 lat, pozostałości minionego okresu wciąż mocno warunkują polską rzeczywistość społeczną i gospodarczą. Spore znaczenie ma w tym przypadku mentalność ludzi ukształtowanych w minionych, zasadniczo innych niż obecne

warunkach i wobec innych oczekiwań. W środowiskach zawodowych dochodzi do konfrontowania się pokolenia okresu gospodarki centralnie kierowanej z osobami, które na rynek pracy wchodziły w początkowym okresie transformacji, jak i tych, którzy nie doświadczali polskiej specyfiki sprzed 1989 roku. Wyraźnie zmienia się oblicze młodzieży, która jest starszej wykształcona, bardziej samodzielna i odważna, jednakże i wśród ludzi młodych często można dostrzec ślady przeszłości będące rezultatem wpływów środowiskowych oraz oddziaływań wychowawczych rodziców i ich pokolenia. Dotyczy to w szczególności tych przypadków, gdzie przemiany nie wpłynęły na zmianę postaw i na aktywność, co ma najczęściej miejsce w środowiskach prowincjonalnych, małomiasteczkowych i wiejskich. Tam najczęściej zauważalne jest dziedziczenie braku aspiracji, bezradności i uzależnienia od pomocy społecznej (Wołk: 2002). Takich przypadków jest niewielej wśród osób długotrwale bezrobotnych. Najczęściej rekrutują się one ze środowisk, w których nie ma tradycji podejmowania wysiłku skierowanego na zmianę istniejącej sytuacji, a w przypadkach podejmowania takich wysiłków, kończyły się one zazwyczaj niepowodzeniem i w rezultacie prowadziły do pogłębienia się frustracji, a potem do stagnacji i bierności.

Zmienia się struktura wiekowa społeczeństwa, które starzeje się, a wraz z tym przybywa osób w wieku poprodukcyjnym. Pomimo falowego odpływu na przyspieszone emerytury wiele osób wciąż jest zainteresowanych kontynuowaniem aktywności zawodowej.



W powojennej Polsce bezrobocie wystąpiło po raz pierwszy w latach dziewięćdziesiątych jako bezpośrednie następstwo wprowadzania gospodarki rynkowej. Podobnie jak i w innych krajach świata, również w Polsce bezrobocie jest zjawiskiem społecznym zachodzącym w następstwie wystąpienia deficytu pracy. Specyfika polskiego współczesnego bezrobocia wiąże się z tym, że do roku 1989 miało w Polsce miejsce pełne zatrudnienie i społeczeństwo polskie przywykło do tego przywileju, a jednocześnie w obliczu zmiany stało się bezradne i bezbronne.

Podejmowane próby wyjaśniania i wskazywania cech i przyczyn współczesnego polskiego bezrobocia prowadzą do jego rozgraniczenia na dobrowolne i przymusowe. „Z ekonomicznego punktu widzenia bezrobocie dobrowolne, polegające na niepodejmowaniu pracy pomimo istniejących możliwości zatrudnienia, wiąże się z wysokością poziomu płacy realnej oraz z wysokością poziomu płatności państwa realizowanych w ramach polityki rynku pracy (podwyższone zasiłki dla bezrobotnych, opieka społeczna i inne świadczenia, głównie materialne). Stosunkowo niskie płace realne, przy sporych możliwościach skorzystania z osłonowych form pomocy państwa sprawiają, że ludzie są bardziej kapryśni przy podejmowaniu pracy. Kalkulacja materialna powściąga wiele osób przed podjęciem zatrudnienia, bowiem wiąże się z koniecznością podporządkowania się reżimowi pracy.

Bezrobocie przymusowe zaś to takie, gdy przy danym poziomie płacy realnej pracownicy nie są w stanie podjąć pracy,

mimo gotowości jej podjęcia” (Dach: 1993, s. 24). Każdy z wymienionych rodzajów bezrobocia generuje osoby zagrożone długoterminowym brakiem pracy. Bezrobotni z jednej, jak i drugiej grupy mogą wykazywać skłonności do oporowania przed zmianą swojego statusu, przy czym w każdym przypadku na gruncie innych doświadczeń i innej motywacji.

Dążąc do ukazania przebiegu zmienności bezrobocia w okresie transformacji wyróżnione zostały trzy fazy bezrobocia rejestrowanego (Polska: 2005, s. 116):

- 1990-1993 (gwałtowny wzrost bezrobocia o 2,6 mln osób);
- 1994-1998 (spadek o ponad 1,1 mln osób);
- 1998-2002 (wzrost o 1,3 mln osób).

Po roku 2002 poziom bezrobocia w Polsce obniżał się systematycznie, jednakże w 2008 roku zaczął znowu wzrastać w związku ze światowym kryzysem ekonomicznym i szacuje się, że w końcu 2009 roku stopa bezrobocia wynosić będzie ok. 13%.

Bezrobocie występuje wówczas, gdy liczba chętnych do pracy przekracza liczbę miejsc pracy. Jest wiele sposobów definiowania bezrobocia i bezrobotnego, w zależności od przyjętej perspektywy i zastosowanych kryteriów. O bezrobociu mówimy w kontekście pracy zawodowej – jako o deficycie możliwości pracy, przy czym „praca” rozumiana jest jako płatne zajęcie, ale też jako „praca w określonym zawodzie” (Giddens: 2006, s. 430). Analiza tego zjawiska z pozycji wsparcia i po-



mocy osobie nie mającej zatrudnienia wymaga skupienia na niej uwagi. Osobę uznaje się za bezrobotną, jeżeli wbrew własnej woli pozbawiona jest płatnego zatrudnienia lub zarobkowego zajęcia (Reszke: 1999, s. 12). Takie podejście zakłada, że osoba doświadczająca braku pracy jest zainteresowana podjęciem pracy. W rzeczywistości jest jednak różnie, toteż każda, również ta próba definiowania bezrobocia ma pewne słabe strony. Nie ma bowiem pewności, czy zawsze tak jest w rzeczywistości. Nie zawsze bowiem osoba, która nie ma pracy, jest zainteresowana jej wykonywaniem, jak też nie zawsze osoba deklarująca gotowość jej podjęcia i wykonywania rzeczywiście zamierza ją wykonywać. W przypadku analizy relacji człowiek – praca zawodowa, podobnie jak w innych obszarach dotyczących człowieka, jego cech i zachowań ważne jest indywidualne potraktowanie każdego przypadku. Każdy człowiek jest bowiem niepowtarzalną indywidualnością, która realizuje swoje życie indywidualną ścieżką. Znajdując się w kolejnych sytuacjach często zachowuje się inaczej, niż uprzednio, nawet w sytuacjach bardzo podobnych do minionych. To nakazuje osobom pracującym z ludźmi uwzględnianie tego w swoich oddziaływaniach, co w całej rozciągłości odnosi się też do pracy z bezrobotnymi.

Motywacja do pracy spada wraz z wydłużaniem się czasu pozostawania bez pracy. Jest to następstwem wielu niekorzystnych zjawisk, które stają się udziałem niepracujących. Tworzą one syndromy wzajemnie się wzmacniających czynników, utrudniających tym samym walkę z nimi.

Zwraca się uwagę na rozległe konsekwencje doświadczania bezrobocia dla funkcjonowania społecznego jednostki. Wśród nich wymienia się wysokie koszty świadczeń socjalnych, podwyższone podatki, niewykorzystany potencjał ludzkiej pracy, poczucie zagrożenia bezrobociem ludzi zatrudnionych oraz nasilenie się społecznej patologii (np. rozwody, trudności wychowawcze z dziećmi bezrobotnych, przestępczość młodocianych itp.) (Reszke: 1999).

Osoby doświadczające bezrobocia „przystosowują się do nowej sytuacji, przechodząc przez szereg kolejnych etapów. Początkowym jest najczęściej szok, następnie przychodzi faza depresji i głębokiego pesymizmu, niezadowolenia z siebie i utraty nadziei na znalezienie pracy” (Giddens: 2006, s. 432).

Jednostka nie mająca możliwości wykonywania pracy zawodowej „nie jest w stanie zaspokoić różnych potrzeb, np. materialnych (ze względu na brak stałego dochodu), społecznych (izolacja, osamotnienie), czy też potrzeb natury psychicznej (poczucie pokrzywdzenia, bezradności i niepowodzenia, pesymizm). Wraz z utratą pracy człowiek nie tylko wiele traci. Jest to również moment, w którym zaczyna się obawiać utraty szeregu innych wartości, mających dla niego określone znaczenie. Bezrobocie to sytuacja, w której obok poczucia braku i deprivacji jednostce towarzyszy większe lub mniejsze poczucie zagrożenia” (Chudzicka-Czupala: 2004, s. 19).

Doświadczenie bezrobocia ujawnia zakłócenia funkcjonowania jednostki pozbawionej pracy wynikające z braku realizacji tzw. funkcji ukrytych pracy (pozaekonomicznych), do których zalicza się prestiż oraz możliwość uczestnictwa w życiu społecznym (Jahoda: 2007).

W literaturze rzadko pomija się negatywne skutki znalezienia się bezrobotnego w grupie osób pozbawionych pracy. Grupa taka w sprzyjających warunkach może stanowić grupę wsparcia i wpływać pozytywnie, czego przykładem jest działalność klubów pracy. Należy się jednak liczyć również z negatywnymi konsekwencjami jej oddziaływania – wzmacnianie poczucia beznadziejności, wzmacnianie rezygnacji i wprowadzanie w nastrój przygnębienia, upewnianie się o własnej niemocy w oparciu o doświadczenia innych bezrobotnych. Od składu grupy oraz postaw i zachowań jej członków zależy więc, czy jest ona kreatywna, czy też nakręca spiralę niemocy i zgnęśnienia. W grupie może więc mieć miejsce zarówno dynamizowanie jej członków, jak też wzbudzenie poczucia niezadowolenia, niemocy i pesymizmu prowadzące do zachowań oporujących. Szczególnie dotyczy to osób podatnych na wpływy innych, skorych do niezadowolenia i narzekania.

Grupami takimi mogą być grupy sąsiedzkie, koleżeńskie, np. grupy osób zwolnionych w ramach zwolnień grupowych. Pozostawienie ich samym sobie i oddziaływaniu grupy może prowadzić do budowania biernych postaw oraz do zachowań oporujących i kwestionujących.

Okres pozostawania bez zatrudnienia może być bardzo różny i wynosić od kilku dni do wielu lat, a nawet przeciągać się na całe dorosłe życie człowieka. Każdy przypadek doświadczania braku pracy niesie szereg negatywnych następstw, przy czym ich siła i zasięg oraz znaczenie dla jednostki są zdeterminowane czynnikami sytuacyjnymi, w przypadku każdego człowieka interweniującymi inaczej oraz cechami osobowymi doświadczającej ich jednostki. Nie ulega wątpliwości, że biografia zawodowa zawierająca przerwy w pracy spowodowane bezrobociem w mniejszym stopniu sprzyja pozyskaniu pracy niż biografia osoby wciąż pracującej, nawet w sytuacjach, gdy praca wykonywana była na innym niż poszukiwane stanowisko i w innym charakterze.

Im dłużej trwa przerwa w pracy, tym bardziej zmniejszają się szanse na zatrudnienie i utrzymanie pracy przez jednostkę. Są tego liczne i złożone przyczyny i uwarunkowania. Podkreślić jednak należy, że mają one charakter indywidualny, w każdym jednostkowym przypadku wynikają ze splotu indywidualnych uwarunkowań. Nie można więc przyjąć, że osoba, która ma za sobą długi staż pozostawania bezrobotną, a przy tym była pasywna w poszukiwaniu pracy jest zupełnie bez szans na uzyskanie zatrudnienia. Luka w C.V. jest niepożądana, ale nie zawsze musi oznaczać bierność kandydata do pracy. Zdarza się bowiem, że przerwa w zatrudnieniu jest związana ze strategią budowania własnych zasobów i wiąże się np. z nabywaniem doświadczenia jako wolontariusz lub poprzez termino-

wanie pod okiem wybitnego specjalisty, nie zawsze potwierdzone formalnymi dokumentami.

Podobnie wygląda sytuacja przeciwna – osoby wciąż mające pracę mogą ją utracić np. na skutek losowy i mieć niezależnie od własnych zalet poważne trudności z pozyskaniem nowej. To z kolei może wynikać z braku zapotrzebowania na pracownika legitymującego się nieokreślonymi kwalifikacjami, dotychczas przydatnymi w poprzednim miejscu pracy. Taki pracownik może pozostawać w przekonaniu o swojej wysokiej przydatności i reagować oporująco na otrzymywane propozycje, jeśli go one w pełni nie satysfakcjonują. W przypadku przeciągania się takiego stanu rzeczy może popaść w pułapkę bezrobocia długotrwałego ze wszystkimi jego konsekwencjami.

Wraz z wprowadzaniem w polskiej gospodarce zasad rynkowych pojawiło się bezrobocie – zjawisko społeczne w powojennej historii Polski zupełnie nowe. Wprowadziło ono znaczny niepokój wśród Polaków, często zaskakiwanych doświadczeniem utraty pracy, dotychczas gwarantowanej przez państwo. W pierwszych latach gospodarki rynkowej dość powszechna była bezradność wobec poszukiwania pracy, a proste działania związane z jej poszukiwaniem stanowiły poważny, często niemożliwy do rozwiązania problem. Z czasem wypracowane i zaadaptowane zostały sposoby walki z bezrobociem, co przyczyniło się do umożliwienia licznym bezrobotnym pozyskania zatrudnienia. Wyłoniła się jednakże spora grupa osób, których czas braku kon-

taktu z pracą zawodową wydłużył się do wielu miesięcy, z czasem również do lat. Bezrobotni ci mają największe kłopoty z pozyskaniem pracy. Stanowią oni znaczny odsetek bezrobotnych. Podobna sytuacja ma też miejsce w innych krajach, również wysokorozwiniętych. Długotrwale bezrobotni, podobnie jak i bezrobotni w ogóle, nie stanowią jednorodnej grupy, której członkowie podlegaliby tym samym prawidłowościom, toteż analizy w tym zakresie wymagają uwzględnienia indywidualnych różnic pomiędzy nimi.

Bezrobocie jest przedmiotem zainteresowań na gruncie różnych dyscyplin wiedzy. Najczęściej wiązane jest z ekonomią, w obrębie której postrzegane jest przedmiotowo (Juraś-Krawczyk: 2000, s. 38). Socjologowie rozpatrują je z punktu widzenia społecznych następstw doświadczania braku pracy (Socjologia: 1999, s. 17). Pedagodzy zajmują się bezrobociem pod kątem przygotowania ludzi do właściwego pokierowania swoją karierą zawodową oraz do radzenia sobie z brakiem pracy, a także pod kątem właściwego wzoru osobowego bezrobotnego rodzica (Furmanek: 2008, Wołk: 2009). Dla polityków społecznych bezrobocie stanowi jednocześnie zjawisko i źródło problemów socjalnych. Bezrobocie znajduje się również w kręgu zainteresowań psychologów z uwagi na poważne następstwa psychiczne pozostawania bez pracy (Bańka: 1995, Ratajczak: 2007).

Niezależnie od różnych podejść i interpretacji można mówić o bezrobociu jako o zjawisku społeczno-gospodarczym i jako o sytuacji doświadczanej przez jednost-



kę. W pierwszym przypadku jest przedmiotem zainteresowania ekonomistów, socjologów, politologów i polityków, w drugim – zajmują się nim głównie psychologowie, politycy społeczni i pedagodzy. Poradnictwo zawodowe adresowane do osób bezrobotnych wymaga uwzględniania obu przypadków, przy czym pierwszy z nich jest ważny z uwagi na zrozumienie jego złożoności i stanowi uwarunkowania bezrobocia doświadczanego w wymiarze jednostkowym, przeżywanego przez poszczególnych ludzi.

Bezrobocie nie może być jednoznacznie interpretowane i klasyfikowane, ma bowiem różne oblicza i prowadzi do różnych następstw.

Wraz z wydłużaniem się czasu pozostawania bez pracy ponad rok czasu mówimy o bezrobociu długotrwałym określanym jako chroniczne. W większości przypadków na skutek różnych okoliczności i uwarunkowań osoba, która na dłużej pozostanie w gronie bezrobotnych „wchodzi w rolę” niepracującego i identyfikuje się z nią, co sprawia, że stan ten staje się jej bliższy i pozornie bezpieczniejszy niż podjęcie zatrudnienia. Jakkolwiek więc o długotrwałym bezrobociu mówimy kierując się kryterium czasu, to jednak odnosi się to do interpretacji ekonomicznej, natomiast subiektywnie długotrwałe bezrobocie jest stanem samoświadomości jednostki prowadzącym do samokonstytuowania swojego statusu. Wraz z tym mają miejsce liczne konsekwencje zarówno o charakterze społecznym, ekonomicznym jak i jednostkowym, indywidualnym.

W literaturze definiuje się bezrobocie długotrwałe jako pozostawanie bez pracy, pomimo woli jej podjęcia, w okresie dłuższym niż 12 miesięcy (Głębińska: 2001, s. 91). Bezrobocie długotrwałe ma więc miejsce wówczas, gdy bezrobotny poszukuje zatrudnienia przez 12 miesięcy lub dłużej (OECD, Employment Outlook, Paris 2000). Należy dodać, że poszukuje go bezskutecznie, niekiedy jedynie markując poszukiwania. Mieczysław Kabaj zwraca uwagę, że bezrobocie długotrwałe „występuje w dwóch podstawowych formach:

- W formie ciągłej pozostawania bez pracy i poszukiwania jej przez okres 12 miesięcy lub dłużej,
- W formie bezrobocia wielokrotnego, które w okresie kilku lat trwa łącznie dłużej niż 12 miesięcy” (Kabaj: 2001, s. 9).

Autorzy raportu na temat długotrwałego bezrobocia zwracają uwagę na niejednoznaczność pojęcia „bezrobocie długotrwałe” wynikającą z różnic definicyjnych. Wskazują, że prowadzi to do różnych sposobów kwalifikowania osób, których ono dotyczy i w ślad za tym do różnic zarówno w przedstawianych danych ilościowych, jak i w dostępie do świadczeń adresowanych do długotrwałe bezrobotnych.

Okres pozostawania bez pracy może być różny, przy czym czas pozostawania bez pracy znacząco różnicuje bezrobotnych. „Ludzie pozbawieni pracy dłużej niż 1 rok różnią się od ludzi „przejściowo” bezrobotnych. Po pierwsze, następuje swoista profesjonalizacja statusu bezrobotnego,



czyli bezrobocie staje się w coraz większym stopniu sposobem życia. Po wtóre, aktywizacja bezrobotnych długookresowych jest znacznie trudniejsza niż bezrobotnych krótkookresowych” (Kabaj: 1995, s. 23). Osoba, która doświadcza braku kontaktu z pracą zawodową przez okres przekraczający 1 rok tak dalece redukuje swoje kompetencje pracownicze, że jest bardzo mało prawdopodobne, że odzyska pełną zdolność do pracy. Inwestowanie w takiego pracownika jest inwestycją, która może się nigdy nie zwrócić. Niestety, im dłuższy jest okres braku kontaktu z pracą, tym większe jest zagrożenie, że będzie on trwał dalej, przeciągając się niekiedy na lata. Wraz z wydłużaniem się okresu bezrobocia kompetencje zawodowe i motywacja do pracy coraz bardziej się osłabiają i zostają zdominowane przez coraz bardziej umacniające się czynniki negatywne – zarówno o obiektywnym jak, i subiektywnym charakterze. Oczywiście udział każdego z nich ma charakter indywidualny, podobnie jak ich siła i wpływ.

Bezrobocie długotrwałe zwane bezrobociem chronicznym stanowi znaczny udział w ogólnym bezrobociu. Ilustruje to poniższe zestawienie.

Jak wskazują dane zawarte w powyższej tabeli bezrobocie długotrwałe stanowiło nieprzerwanie od początków gospodarki

rynkowej znacznie powyżej 40% wszystkich bezrobotnych. W marcu 2009 roku odsetek bezrobotnych pozostających bez pracy przez okres dłuższy niż 12 miesięcy wynosił 44,3% ogółu bezrobotnych. Było to 782,4 tys. Osób z różnych powodów nie wykonujących często od lat żadnej pracy zawodowej.

Długotrwałe bezrobocie jest najbardziej zagrażającym dla doświadczającej go jednostki, toteż wymaga aktywnego przeciwdziałania zarówno ze strony samej jednostki, jak też ze strony społeczeństwa i państwa. Jeśli bowiem wziąć pod uwagę znaczne redukowanie się potencjału zawodowego jednostki, powinno się podjąć wszelkie możliwe kroki, aby nie dopuścić do przeciągania się okresu pozostawania bez pracy. Z tego więc powodu szczególną uwagę należy zwrócić na wspieranie osób zagrożonych bezrobociem długoterminowym. Należą do nich głównie osoby starsze, młodzież, kobiety, mieszkańcy wsi i małych miasteczek, osoby o niskim poziomie wykształcenia oraz legitymujący się zawodami nierynkowymi.

Potęgowanie się zagrożenia bezrobociem długoterminowym występuje w przypadku osób, które należą równocześnie do kilku wymienionych powyżej grup ryzyka, np. niewykształcony, nie mający zawodu mieszkający w wsi w starszym wieku.

Tabela 1. Bezrobocie długookresowe na tle bezrobocia ogółem w Polsce w latach 2000-2005

Rok	2000	2001	2002	2003	2004	2005	03. 2009
Bezrobocie długookresowe [%]	44,7	48,3	51,2	52,5	52,2	50,2	44,3

Źródło: Opracowanie własne

Bezrobotni jako kategoria społeczna

Rozdział

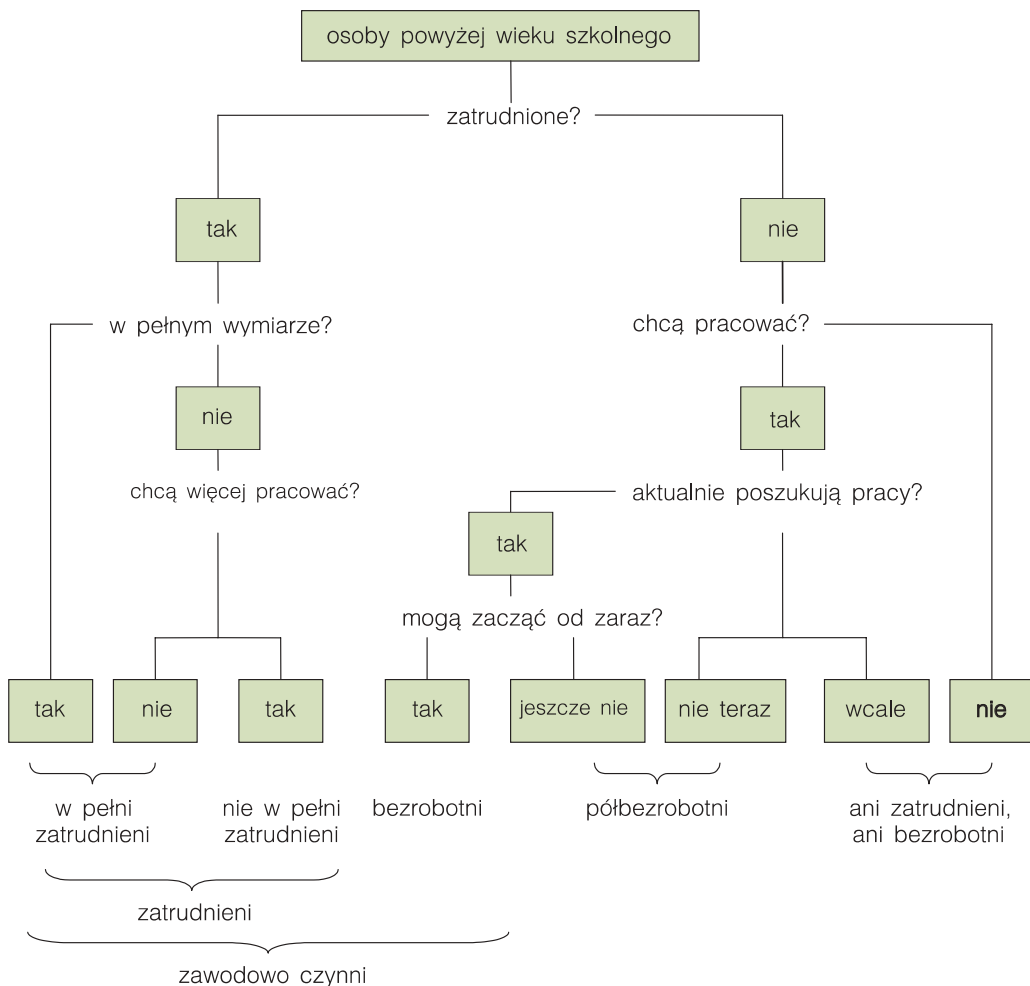
2

2.1 Osoby doświadczające braku pracy

Bezrobotni stanowią kategorię społeczną, której członkowie mają wspólną cechę jaką jest brak pracy pomimo wykazywanej woli jej wykonywania. Znacząco rzuca ona na funkcjonowanie społeczne osób nie mających zatrudnienia, jak też na ich sytuację indywidualną. Złożoność społecznych następstw bezrobocia ukazały badania, jakie w okresie międzywojnia (1930) przeprowadziła Marie Jahoda z zespołem w austriackim miasteczku Marienthal (Jahoda: 2007). Wspomniane badania ukazały występującą w następstwie utraty pracy znaczną redukcję aktywności społecznej i kulturalnej, osłabienie kontaktów społecznych pomiędzy członkami społeczności miasteczka, zubożenie na sprawy społeczne, nawet jeżeli one ich dotyczyły (Jahoda: 2007). Pomimo kwestionowania uogólnień wyprowadzanych z rezultatów badań przeprowadzonych w Marienthalu trudno nie zgodzić się z wnioskami mówiącymi o redukcji aktywności społecznej badanych mieszkańców miasteczka.

Doświadczanie braku pracy modyfikuje zachowania ludzi oraz ich samoocenę, a także wpływa na ocenę ich kompetencji zawodowych przez pracodawców.

W związku z trudnościami w jednoznacznym zdefiniowaniu osoby bezrobotnej interesująca jest interpretacja Sinclaira przedstawiona przez A. Giddensa (s. 430). W myśl tej koncepcji „osobą bezrobotną jest ten, kto jest w wieku powyżej szkolnego i pozostaje w bezczynności zawodowej, pomimo, że chce i może zacząć pracować od zaraz” (Giddens: 2006, s. 430). Autor wprowadził w swojej koncepcji podkategorię „półbezrobotnego”, określając tak osobę aktualnie nie poszukującą pracy lub poszukującą pracy, ale niegotową do jej natychmiastowego podjęcia. Kolejną specyficzną podkategorię występującą we wspomnianej koncepcji stanowią osoby „ani zatrudnione ani bezrobotne”. Są to osoby nie chcące pracować oraz nie poszukujące pracy. Koncepcja Sinclaira jest przedstawiona na rys. 2.



Rys. 2. Potencjalna struktura zatrudnienia, bezrobocia i niepodjęcia pracy
 Źródło: A. Giddens, Socjologia

Z przedstawionych rozważań wynika, że bezrobotnymi są osoby aktywne w poszukiwaniu zatrudnienia, a wręcz zdeterminowane podjęciem pracy, w odróżnieniu od osób biernych, pasywnych.

Bardziej precyzyjne od przytoczonego wydaje się być określenie, że bezrobotnymi są osoby, które są w wieku produkcyjnym, jednakże pozostają w stanie bezczynności zawodowej, pomimo, że są zdolne do pracy, poszukują jej i wyrażają chęć i gotowość jej podjęcia (Chudzińska-Czupala: 2004).

Z takim pojmowaniem bezrobotnego można spotkać się w licznych współczesnych publikacjach. Przytoczona definicja jest wyczerpująca, przy czym odwołuje się ona do deklarowanej przez osobę niepracującą gotowości podjęcia pracy, co nie zawsze musi być związane z rzeczywistą wolą zatrudnienia się. Bezrobotni często bowiem realizują swoje strategie zaradności, które w niektórych przypadkach nie przewidują typowego zatrudnienia.

Przedstawione próby określenia sytuacji osób pozostających w relacjach z pracą zawodową sygnalizuje złożoność i niejednoznaczność problemu. Niemniej wszyscy, którzy nie pracują, niezależnie od tego czy jest to następstwem utraty pracy, czy zupełnego jej braku w swojej dotychczasowej biografii, ponoszą tego rozległe konsekwencje psychiczne i społeczne.

Analizując cechy bezrobotnego należy zwrócić uwagę na kilka wyznaczających je perspektyw.

- ▶ Po pierwsze – perspektywa osobista wyznaczająca relację jednostka – praca zawodowa;
- ▶ Po drugie – perspektywa pracodawcy. Wskazuje ona na kompetencje i przydatność zawodową bezrobotnego;
- ▶ Po trzecie – perspektywa socjalna. Wiąże się ona z zabezpieczeniem egzystencji osoby niepracującej.

Wszystkie wspomniane perspektywy wpływają na obraz i sytuację bezrobotnego, wzajemnie się dopełniają, niemniej każda dotyczy innej sfery, eksponuje inne

aspekty osoby bezrobotnej i jej życia, pozostałe przesuując w tło. Wskazuje na to definiowanie osoby bezrobotnej w polskich aktach prawnych, które jest podporządkowane dostępności osób niepracujących do świadczeń socjalnych oraz innych form wsparcia.

W literaturze i badaniach najczęściej przedstawiane są następstwa bezrobocia w wymiarze indywidualnym i społecznym. „Do społecznych zalicza się m.in.:

- ▶ Pogorszenie stanu zdrowia fizycznego i psychicznego w społeczeństwie;
- ▶ Wzrost przestępczości wśród bezrobotnych;
- ▶ Wzrost liczby rozwodów;
- ▶ Wysokie zagrożenie skutkami dezaktywacji zawodowej młodych bezrobotnych. To właśnie u nich obserwuje się trwałe i groźne społecznie zmiany w psychice. Frustracja, obojętność, zahamowanie rozwoju osobowości, obniżenie aspiracji edukacyjnych, lęk o przyszłość w rezultacie prowadzą do alkoholizmu, narkomanii, prostytucji i przestępczości” (Pilch: 1995, s. 374).

Wspomniane następstwa społeczne są w znacznej mierze konsekwencją doświadczania bezrobocia w wymiarze indywidualnym. Są one ze sobą nierozdzielnie splecione, wzajemnie się wzmacniają i warunkują. Ich występowanie i siła oddziaływania mają charakter jednostkowy i są uwarunkowane szeregiem różnych, interweniujących w różnym stopniu okoliczności. Nie ma jednak wątpliwości, że wraz z wydłużaniem się czasu pozostawania bez pracy sytuacja bezrobotnego



pogarsza się. Doświadczanie bezrobocia ma charakterystyczne fazy, poczynając od szoku, jako pierwszej reakcji na utratę pracy, poprzez optymizm i związane z nim nadzieje na otwieranie się nowych możliwości, następnie pojawia się depresja i pesymizm, mające miejsce w przypadku dalszego braku pracy. Z czasem następuje pełne przystosowanie się do istniejącej sytuacji i pogodzenie się z nią (Ashton: 1986, za: Giddens: 2006, s. 432).

Czas pozostawania bez pracy stanowi główne kryterium dokonywanych systematyk bezrobotnych – mówi się więc o bezrobociu krótkookresowym i długookresowym lub chronicznym. Czynnikiem czasu interweniuje na wielu płaszczyznach, przy czym w każdym przypadku negatywnie.

Następstwa doświadczania bezrobocia są bardzo rozległe i brzemiennie w skutkach – najczęściej pozostawiają trwałą ślad w osobowości jednostki, a zawsze bezrobocie pozostawia lukę w biografii zawodowej, co przekłada się na trudności w przywróceniu jej statusu osoby aktywnej zawodowo.

Utrata pracy jest dla większości ludzi przeżyciem traumatycznym, o dużej sile stresu. Oczywiście jest, że głównym mikroekonomicznym następstwem bezrobocia jest pogorszenie położenia ekonomicznego bezrobotnych i ich rodzin, co szczególnie odbija się na utracie lub obniżeniu dotychczasowego standardu życia (Kwiatkowski: 2006, s. 82-89).

Przedłużający się spadek lub całkowita utrata dochodów prowadzi do koniecz-

nych zmian w sposobie prowadzenia gospodarstwa domowego, co często równa się nawet drastycznym ograniczeniom w zaspokajaniu podstawowych potrzeb (Chudzicka-Czupała: 2004, s. 89). „Osoby długotrwale bezrobotne w celu zminimalizowania kosztów utrzymania starają się zmniejszyć swoje wydatki. Oszczędzają praktycznie na wszystkim, nawet na jedzeniu. Gotują potrawy wymagające dużego nakładu czasu i pracy (np. pierogi) lub o obniżonej wartości odżywczej (np. kotlety mielone, w których połowę składników stanowi bułka). Jeżdżą po zakupy na obrzeża miasta, gdzie podstawowe produkty są tańsze lub – aby zaoszczędzić na bilecie komunikacji miejskiej – chodzą piechotą. Rezygnują również z zakupu usług i we własnym zakresie wykonują niezbędne prace remontowe, naprawiają obuwie, przerabiają ubrania, etc. Rodziny mieszkające na wsiach utrzymują się ze sprzedaży runa leśnego (zwłaszcza dzieci zbierają grzyby, jagody, etc.) oraz przydomowych ogródków warzywnych, hodowli drobiu, etc. Jednocześnie poszukują pracy sezonowej lub dorywczej” (Rybka: 2006, s. 31).

Stosowane zastępcze formy rozwiązywania lub odsuwania na później problemów ekonomicznych występujących w gospodarstwach domowych umożliwiają doraźne pokonywanie trudności egzystencjalnych przez bezrobotnych i ich rodziny. Najczęściej jednak wywołują negatywne konsekwencje w postaci nie rozpoznawania przez bezrobotnych swojej rzeczywistej sytuacji finansowej, a w ślad za tym nie podejmowania działań, które mogłyby występujące problemy redukować.

W rezultacie nie ma determinacji w poszukiwaniu pracy, a niekiedy nawet pojawia się opór przed zmianą stanu, który „w końcu nie jest tragiczny”.

Oprócz pogorszenia się standardu życia, niekiedy w stopniu spychającym bezrobotnego i jego rodzinę do strefy ubóstwa, występują inne indywidualne następstwa – redukcja aktywności kulturalnej i zagospodarowania czasu wolnego, redukcja aspiracji, dążeń oraz weryfikacja planu życiowego związana z licznymi rezygnacjami, ograniczenie aktywności społecznej oraz uczestnictwa w życiu środowiska lokalnego, wyłączenie się z życia towarzyskiego a nawet rodzinnego. Sam bezrobotny doświadcza niepokoju o przyszłość, zaniedbuje stan zdrowia, pesymistycznie spogląda na przyszłość, ma obniżoną samoocenę.

Jak więc wynika z powyższego, konsekwencje doświadczania braku pracy są bardzo liczne, przy czym zależą od cech osobowych osoby bezrobotnej, jej systemu wartości, czasu pozostawania bezrobotną, wcześniejszego doświadczenia zawodowego, jak też uzyskiwanego wsparcia profesjonalnego i nieprofesjonalnego. Szczegółowa analiza następstw doświadczania bezrobocia przez jednostkę pozwala na wyróżnienie następujących ich grup:

- › Podmiotowe (osobowe)
- › Merytoryczne (zawodowe)
- › Egzystencjalne (dochody, warunki i standard życia jednostki i jej rodziny)
- › Społeczne (funkcjonowanie wśród ludzi)

Konsekwencje podmiotowe są najniebezpieczniejsze, ponadto stanowią źródło kolejnych, co w rezultacie prowadzi do występowania całych syndromów wyznaczających indywidualne sytuacje bezrobotnych. Ich skomponowanie jest indywidualne, niemniej w każdym przypadku można dostrzec:

- › Obniżenie poziomu samooceny. Jest to najpoważniejsza i powszechna reakcja jednostki związana z utratą pracy lub niemożnością jej pozyskania. Wraz z przedłużaniem się czasu pozostawania bez pracy oraz w następstwie kolejnych porażek i niepowodzeń samoocena obniża się, co prowadzi do utraty wiary we własne możliwości, do zakwestionowania przez siebie samego swoich możliwości. Obniżona samoocena prowadzi do pasywności w poszukiwaniu pracy, do wyłączania się i do unikania podejmowania zadań, co wynika z przekonania, że pozytywne rezultaty są nieosiągalne.
- › Ograniczenie kontaktów społecznych. Stanowi ono następstwo negatywnej oceny swojej sytuacji i siebie samego. Pojawia się wstyd i zażenowane swoją sytuacją, obawa przed współczuciem ze strony innych, a czasem też zazdrość tym, którym się wiedzie. Redukcja aktywności towarzyskiej jest też związana z trudniejszą sytuacją ekonomiczną bezrobotnego i jego rodziny. Konieczność oszczędzania pieniędzy powoduje ograniczanie wydatków, a z tym wiąże się m.in. rzadsze dokonywanie odświeżenia odzieży, mniejsza dbałość o wygląd.

- ▶ Niezadowolenie, zgnusniałość. Są one kolejnymi stanami emocjonalnymi przeżywanymi wraz z brakiem zatrudnienia. Oczywiście, w pierwszym okresie po utracie pracy może wystąpić nawet optymizm, który jednakże z czasem przechodzi w stany przeciwne – wkrada się niepokój i zdenerwowanie. Przedłużające się stany braku akceptacji swojej sytuacji wywołują napięcia psychiczne i w następstwie stres.
- ▶ Redukowanie aktywności poznawczej. Jest ono związane z ogólną pasywnością jednostki. Okazuje się bowiem, że wraz z brakiem aktywności zawodowej zredukowana jest wszelka aktywność, zmniejsza się tak bardzo potrzebna ciekawość świata. Uwagę koncentrują sprawy bieżące i egzystencjalne.
- ▶ Rozleniwienie. Wynika z braku konieczności dyscyplinowania się. Aktywność zawodowa wymusza rytm życia, konieczność dbałości o siebie, o swoje zdrowie, kondycję oraz sposób życia. Po jej utracie nic nie wydaje się być koniecznym. Bezrobotny musi sam wyznaczać sobie i regulować swoją aktywność, poza często nieakceptowanymi wizytami w urzędzie pracy. Wiele innych zadań, które realizował równocześnie z pracą zawodową jest odkładanych na potem. Nadmiar czasu prowadzi do rozleniwienia, do nieposzanowania go. Wraz z tym pojawia się niechęć do ograniczania lub rezygnacji z tego przywileju.
- ▶ Gorsza organizacja własnego czasu. W dużym stopniu wiąże się to z poprzednim następstwem. Jednostka nie odczuwa presji czasu, nie podejmuje się planowania swoich działań, co pro-

wadzi do mniej efektywnego jego wykorzystywania. Proste czynności wykonywane są nieefektywnie, chaotycznie. Czas nie stanowi cennej wartości.

- ▶ Pasywność i zobojętnienie wynikające z braku wiary w możliwości poprawy swojej sytuacji. Pojawia się niechęć do wszelkiego działania, do podejmowania wysiłków, które prowadzą do zachowań oporujących w przypadku pojawiania się ofert aktywizujących z zewnątrz. Prowadzi to do braku zaangażowania, dystansowania się i do samomarginalizacji.

Obok degradowania się cech osobowych bezrobotnego, brak pracy prowadzi do szeregu negatywnych skutków w sferze merytorycznej, czyli związanej z kompetencjami zawodowymi. Im dłużej pracownik pozostaje bez kontaktu z pracą, tym bardziej zmniejsza się jego przydatność zawodowa, a także możliwości pozyskania pracy. Do zasobów pracowniczych, które podlegają redukcji wraz z pozostawaniem bez pracy należą m.in.:

- ▶ Kompetencje zawodowe,
- ▶ Doświadczenie zawodowe,
- ▶ Aktualność (aktualizacja) kwalifikacji,
- ▶ Stabilizacja zawodowa,
- ▶ Biegłość w wykonywaniu pracy,
- ▶ Praca w zespole, współdziałanie,
- ▶ Poczucie odpowiedzialności,
- ▶ Samokontrola,
- ▶ Odwaga w podejmowaniu decyzji,
- ▶ Twórczość zawodowa, innowacyjność.

Głównymi kryteriami warunkującymi powodzenie przy ubieganiu się o pozyskanie pracy są wysokie kompetencje zawodowe i duże doświadczenie zawodowe. Oba wymagają bycia aktywnym zawodowo. Osoba, która nie pracuje, szybko degraduje swoje kompetencje zawodowe z uwagi na ich dezaktualizowanie się oraz z uwagi na ich nie wykorzystywanie na bieżąco. Brak kontaktu z wyuczonym lub wykonywanym wcześniej zawodem prowadzi do szybkiego redukcji kwalifikacji, nie stosowana wiedza dezaktualizuje się, staje się bezużyteczna i szybko zostaje zapomniana. Ponadto nie jest na bieżąco aktualizowana, jak ma to miejsce w przypadku osób pracujących, u których samo uczestniczenie w sytuacji pracy wymusza aktywność poznawczą oraz aktualizowanie wiadomości.

Doświadczenie zawodowe prowadzi przede wszystkim do doskonalenia biegłości w wykonywaniu zadań, do większej elastyczności w pracy, a także służy podnoszeniu poziomu umiejętności zawodowych. Pracownik mający duże doświadczenie w wykonywaniu pracy ma poczucie komfortu samodzielnego radzenia sobie w różnych sytuacjach zawodowych, nawet w tych nieprzewidywanych i problemowych. Z pracą wiąże się też odpowiedzialność za jej przebieg, za siebie, za innych oraz za wyniki pracy. Tym samym pracownik doskonali swoją odpowiedzialność, ćwiczy samokontrolę, upodmiatawia się. Aktywność zawodowa prowadzi też do rozwijania kompetencji społecznych, czyli aktywnego uczestniczenia w relacjach społecznych, służy doskonaleniu umiejętności komunikowania społecz-

nego, wdraża do współdziałania. Praca jest miejscem osiągania sukcesów, przyczynia się do podnoszenia samooceny, ale też do krytycznego oglądu siebie i innych.

Wskazane powyżej niektóre tylko walory uczestniczenia w pracy zawodowej stanowią deficyt w przypadku osób, które w procesie pracy nie uczestniczą. Wraz z wydłużaniem się okresu pozostawania bez pracy deficyt ten narasta i wzmacniany podmiotowymi konsekwencjami doświadczania bezrobocia prowadzi do niższej przydatności zawodowej jednostki.

Pracodawcy przy zatrudnianiu preferują dotychczasową aktywność zawodową kandydata, niechętnie zatrudniają bezrobotnych. Pomimo, że, w okresie masowego bezrobocia większość z nich stanowią zwolnieni grupowo, a nie ludzie usunięci z pracy za jakieś przewinienia. Mimo to pracodawcy utożsamiają bezrobotnego z niepunktualnym, źle pracującym i kłótlwym pracownikiem, bo takich sami najczęściej zwalniają. Kierują się więc stereotypami i należy to brać pod uwagę przy projektowaniu skutecznej drogi do pozyskania zatrudnienia" (Reszke: 2003, s. 352).

Oczekiwania współczesnych pracodawców koncentrują się na następujących cechach podmiotowych: uczciwość, odpowiedzialność, motywacja, lojalność i samodzielność oraz zawodowych: fachowość, doświadczenie zawodowe, umiejętność współpracy. Wszystkie wymagają stałej aktywności zawodowej, co rzeczywiście czyni bezrobotnego osobą o mniej-

szych szansach na zatrudnienie niż osoby aktualnie pracującej.

Niezależnie jednak od subiektywizmu i uproszczeń w postrzeganiu potencjału bezrobotnych i w wyrażaniu przez pracodawców opinii na temat ich przydatności do pracy, trzeba przyznać, że brak kontaktu z pracą pomniejsza przydatność zawodową kandydata do pracy. Można nawet spotkać opinię, że jeżeli dana jednostka ma przerwę w pracy trwającą ponad 1 rok, to inwestowanie w nią i w jej rozwój jest przedsięwzięciem ryzykownym, które prawdopodobnie nigdy się nie zwróci (Bańka: 1995).

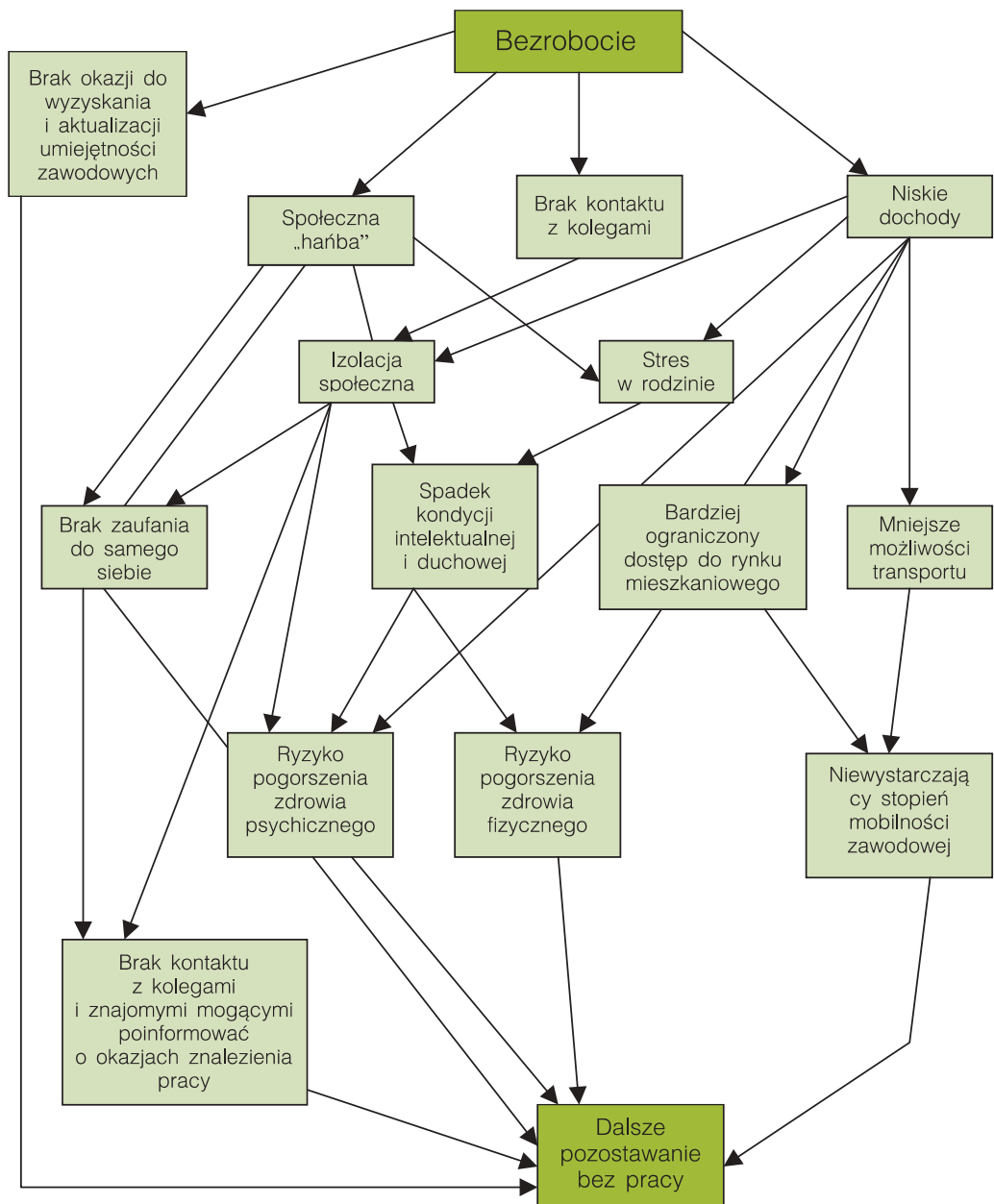
Brak pracy wiąże się z brakiem stałego dochodu, a więc przekłada się na pogorszenie sytuacji materialnej jednostki i jej rodziny. W następstwie pojawiają się problemy z zabezpieczeniem niezbędnego poziomu egzystencji. Obniża się standard życia, pojawić się może bolesna konieczność rezygnowania z niektórych form aktywności własnej, szczególnie kulturalnej, związanej z hobby i realizacją własnych zainteresowań. Pogarszają się warunki życia, sposób wyżywienia, ubierania się i wyposażenia mieszkania. Niekiedy brak środków odczuwany wraz z utratą pracy prowadzi do niemożliwości spłacania wcześniejszych zadłużeń finansowych, co jeszcze bardziej pogarsza sytuację bezrobotnego. Świadomość zadłużenia prowadzi do poczucia zagrożenia i niepewności, ukierunkowuje bezrobotnych na poszukiwanie innych źródeł dochodów – zasiłków, zapomóg, kolejnych pożyczek, zakupów „na zeszyt”. Wystąpić mogą trudności w realizacji funkcji opiekuńczej i wy-

chowawczej rodzin, z zaniedbaniami obowiązków rodzicielskich. Nierzadko wśród konsekwencji trudności egzystencjalnych jest wystąpienie działań przestępczych i innych form patologii społecznej.

Trudności materialne prowadzą do licznych negatywnych następstw w funkcjonowaniu rodzin, powodując ich duże zagrożenie. Konsekwencje utraty pracy są szczególnie szkodliwe właśnie dla życia rodzin i w licznych przypadkach stanowią pierwotną przyczynę prowadzącą do ich dysfunkcji, a nawet rozpadu.

Zwrócenia uwagi wymaga też zróżnicowanie społeczne bezrobotnych jako czynnik warunkujący znaczenie poszczególnych uwarunkowań braku pracy. W zależności od przynależności do określonej klasy społecznej osoby różnie przeżywają bezrobocie. Dla osób o najniższych dochodach bezrobocie jest ciosem ekonomicznym. Jednostki należące do klasy średniej najsilniej odczuwają społeczne skutki bezrobocia. „Zwolnionego z pracy czterdziestopięcioletniego wykładowcę, któremu zaoszczędzone środki wystarczą, by przetrwać początkowy okres bezrobocia, będzie dręczył inny problem – jak zaistniała sytuacja odbije się na jego dalszej karierze i jak wpłynie na jego pozycję zawodową” (Giddens: 2006, s. 433).

Bezrobocie długookresowe wywołuje „spirale upadku” (Zwalczanie: 1992, s.16). Jest to zbiór kolejnych negatywnych zdarzeń i stanów, które się stymulują i wzmacniają, w rezultacie utrudniając wydostanie się jednostki poza obszar bezrobocia.

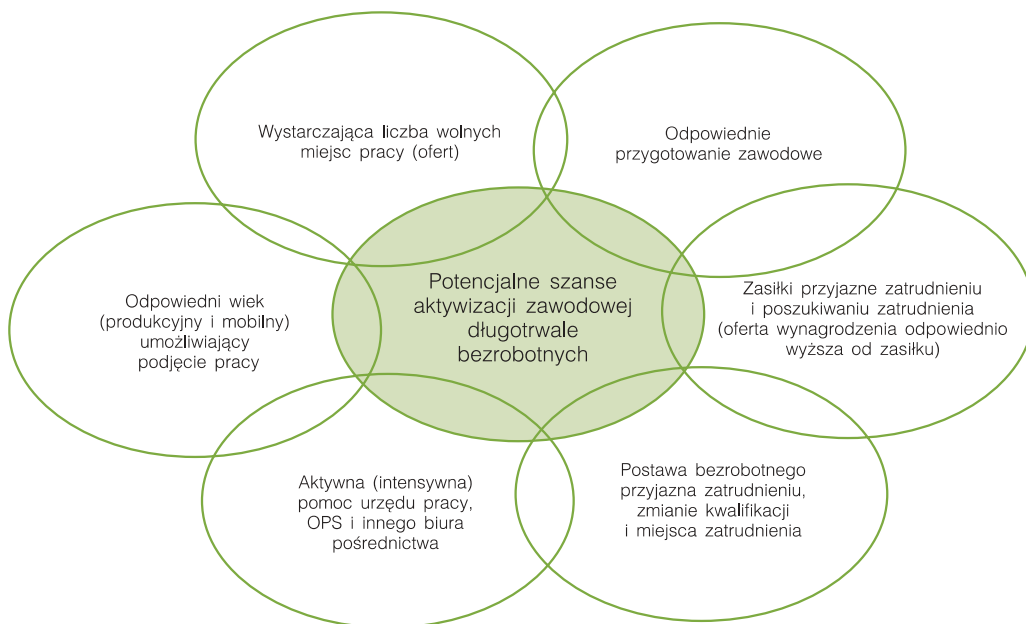


Rys. 3. Spirala upadku

Źródło: M. Kabaj, Zwalczanie długotrwałego bezrobocia w Europie

„Stan bezrobocia wywołuje pewne rodzaje odczuć: smutku, niezadowolenia, buntu, niesprawiedliwości społecznej, marginalizacji, etc. Odczucia te mogą zachęcać bezrobotnych do aktywnego poszukiwania pracy i sprzyjać aktywizacji. W miarę upływu czasu następuje atrofia (zanikanie) tych odczuć. Atrofia społeczna nie blokuje całkowicie możliwości aktywizacji, ale ją znacznie ogranicza i utrudnia. Dążyć więc trzeba do zapobiegania tworzenia się bezrobocia długotrwałego, szczególnie przekraczającego okres 24 miesięcy bez pracy. Wówczas bowiem skala trudności aktywizacji zwiększa się niepomiaralnie” (Kabaj: 2004, s. 171).

Aktywizacja długotrwanie bezrobotnych jest złożona i wymaga wielu wysiłków. Na poniższym rysunku przedstawionych zostało sześć elementów aktywizacji zawodowej tej grupy bezrobotnych.

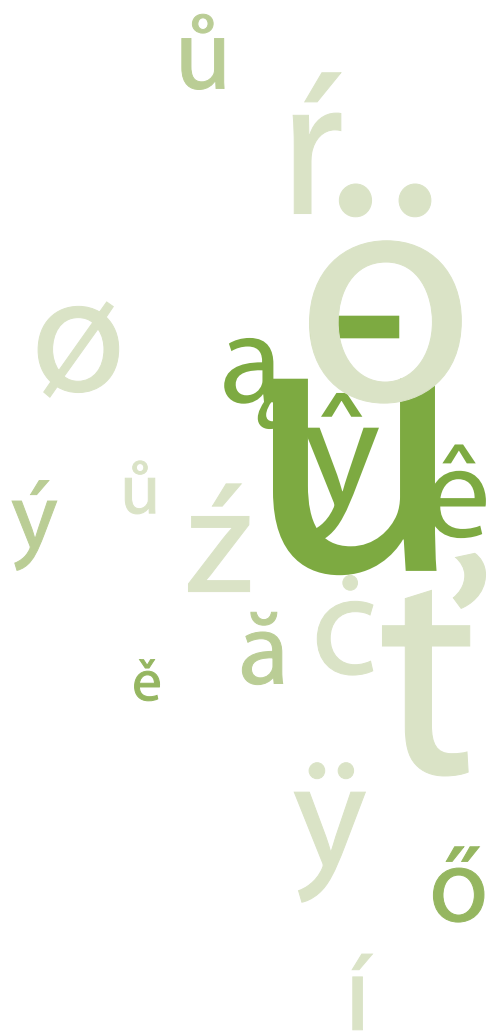


Rys. 4. Sześć elementów systemu aktywizacji zawodowej długotrwanie bezrobotnych

Występujące szerokie spectrum problemów dotyczących osób długotrwale bezrobotnych zawiera m.in. różne postacie oporu skierowanego przeciw zmianie zaistniałej sytuacji, jak i przeciw podejmowaniu wysiłków do takiej zmiany prowadzących. W miarę wchodzenia w sytuacje pomocowe pojawić się mogą kolejne obszary oporu – przeciw sytuacji pomocowej, poradniczej, przeciw osobom pomocy udzielającym. W ten sposób bezrobotny staje się przeciwnikiem udzielenia sobie pomocy, jeszcze bardziej nakręcając spiralę upadku.

Są jednak też sytuacje, kiedy pozostawanie bez pracy jest następstwem decyzji bezrobotnego i wynika z jego preferencji. Ma to zazwyczaj miejsce w przypadkach

losowych ale też może być związane z realizacją przyjętego modelu kariery zawodowej. Wówczas bezrobotny broni się przed zatrudnieniem i przed wszelkimi formami zachęty w tym zakresie. Rzeczowe argumenty mogą bowiem przekonać go do zmiany stanowiska, a temu próbuje się opierać.



2.2 Bezrobotni w świetle regulacji prawnych

Pomoc osobom bezrobotnym w Polsce realizowana jest przez służby socjalne, działające w oparciu o ustawę o pomocy społecznej oraz przez publiczne służby zatrudnienia kierujące się w pierwszym rzędzie zapisami ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Obok tych dwóch podstawowych dokumentów regulujących status bezrobotnego w Polsce, zakres i formy pomocy do niego adresowane oraz funkcjonowanie instytucji pomagających bezrobotnym, istnieje szereg innych regulacji prawnych dotyczących bezrobotnych.

Bezrobocie w Polsce powojennej wystąpiło w 1989 roku jako konsekwencja wprowadzenia zasad gospodarki rynkowej. Jako, że było to zjawisko nowe i wystąpiło nagle, zaszła konieczność jego formalnego usankcjonowania i uregulowania prawnego. Pierwszym dokumentem, w którym takiej regulacji dokonano była ustawa z dnia 29 grudnia 1989 roku o zatrudnieniu. Ustawa ta po raz pierwszy wprowadziła określenie „osoba bezrobotna”. Zapisana w niej pierwsza prawna definicja osoby bezrobotnej była następująca: „bezrobotny – to osoba zdolna do pracy i gotowa do jej podjęcia w ramach stosunku pracy, pozostająca bez pracy i zarejestrowana we właściwym dla miejsca zamieszkania organie zatrudnienia stopnia podstawowego, jeżeli:

- ▶ Nie pobiera emerytury,
- ▶ Nie jest właścicielem lub posiadaczem (samoistnym lub zależnym) gospodarstwa rolnego,

- ▶ Nie prowadzi działalności gospodarczej lub nie podlega ubezpieczeniu społecznemu z innego tytułu (Dz.U. Nr 75, poz. 446, z dnia 31 grudnia 1989 r.).

Wspomniana ustawa podlegała licznym zmianom i uzupełnieniom, jednakże obowiązywała do czasu wprowadzenia ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Ustawa ta zgodnie z art. 1 określa zadania państwa w zakresie promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej. Wskazuje następujące cele instytucji rynku pracy:

- ▶ pełne i produktywne zatrudnienie,
- ▶ rozwój zasobów ludzkich,
- ▶ osiągnięcie wysokiej jakości pracy,
- ▶ wzmacnianie integracji oraz solidarności społecznej.

Wspomniana ustawa została zmieniona na mocy ustawy z dnia 19 grudnia 2008 roku o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw.

W ustawie szczegółowo określono wszystkie przypadki pozwalające zakwalifikować daną osobę jako osobę bezrobotną, a także osobę długotrwale bezrobotną. Za taką uważa się bezrobotnego pozostającego w rejestrze powiatowego urzędu pracy łącznie przez okres 12 miesięcy w okresie ostatnich dwóch lat, z wyłączeniem okresów odbywania stażu i przygotowania zawodowego dorosłych (art. 2 ust. 5).

Regulacje prawne dotyczące bezrobotnych zawiera również ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku. Ustawa ta zawiera przesłanie istoty pomocy społecznej, będące w jej myśl działaniem adresowanym do osób znajdujących się w obliczu trudności egzystencjalnych, których o własnych siłach nie są w stanie pokonać. Zasadniczym celem pomocy społecznej jest wsparcie umożliwiające przywrócenie możliwości samodzielności życiowej. Wśród grup osób, które wymienione są w ustawie jako uprawnione do korzystania z pomocy społecznej znajdują się też bezrobotni.

W praktyce pomocowej niektóre regulacje prawne utrudniają niekiedy niesienie pomocy, bowiem długotrwale bezrobotni zazwyczaj zainteresowani są przede wszystkim świadczeniami rzeczowymi, a szczególnie pomocą finansową. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu, w tym poradnictwo zawodowe postrzegane są często jako te, z którymi wiążą się dodatkowe obowiązki, są więc traktowane jako uciążliwe i mogą powodować działania oporujące.

Ustawy są dokumentami wiodącymi, przy czym szereg dodatkowych, szczegółowych regulacji dotyczących form i organizacji pomocy bezrobotnym, głównie o charakterze wykonawczym, zawartych jest w rozporządzeniach Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 roku w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrud-

nienia usług rynku pracy określa warunki, zasady i formy pośrednictwa pracy, zasady i formy organizacyjne świadczenia usług EURES, zadania i sposoby realizacji poradnictwa zawodowego, zasady organizacji szkoleń oraz warunki uczestnictwa w nich, a także formy aktywizujące ze szczególnym uwzględnieniem zadań klubów pracy.

W rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 roku w sprawie standardów usług rynku pracy określone zostały: standard pośrednictwa pracy, standard usług EURES, standard poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej, standard pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy oraz standard organizacji szkoleń.

Z kolei w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 stycznia 2009 roku w sprawie organizowania prac interwencyjnych i robót publicznych oraz jednorazowej refundacji kosztów z tytułu opłaconych składek na ubezpieczenia społeczne, określono kto i na jakich zasadach może wykonywać takie prace.

W rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 stycznia 2009 roku w sprawie szczegółowych warunków i trybu dokonywania refundacji ze środków Funduszu Pracy kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego, przyznawania bezrobotnemu środków na podjęcie działalności gospodarczej oraz form zabezpieczenia zwrotu otrzymanych środków, przedstawione zostały zasady pomocy bezrobotnym ze środków Funduszu Pracy.



W rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2009 roku w sprawie programów specjalnych, określono szczegółowe zasady organizacji i realizacji programów specjalnych, zakres ich stosowania, sposób wyłaniania i doboru uczestników programów specjalnych oraz sposoby finansowania tych programów z Funduszu Pracy.

Programem specjalnym w myśl tego rozporządzenia obejmuje się w pierwszej kolejności bezrobotnych i osoby poszukujące pracy, w stosunku do których stosowane usługi i instrumenty rynku pracy okazały się niewystarczające do powrotu na rynek pracy, bądź utrzymania miejsca pracy. Jako, że programy specjalne realizowane są na poziomie powiatów, ich przydatność do pomocy osobom długotrwale bezrobotnym wydaje się być znaczną i daje duże możliwości uwzględnienia indywidualnych i sytuacyjnych uwarunkowań trudności występujących na konkretnym, lokalnym rynku pracy.

Bezrobotni stanowią grupę szczególnie zagrożoną marginalizacją społeczną. W celu ograniczenia tego zagrożenia i wspierania oraz aktywizowania osób zagrożonych lub doświadczonych marginalizacją, w tym bezrobotnych, przez służby socjalne, w 2003 roku uchwalona została ustawa o zatrudnieniu socjalnym. W jej myśl zatrudnienie socjalne nie jest pracą zarobkową, lecz aktywnością zmierzającą do nabycia zdolności zatrudnieniowej, odzyskania godności i wiary w siebie. Adresatami tej ustawy są te same grupy społeczne, których dotyczy ustawa o pomocy społecznej, jednakże narzuca się im

obowiązek podejmowania konkretnych działań, mających na celu usunięcie lub pomniejszenie trudności i problemów, z którymi się zmagają. Ustawa ta wprowadziła Centra Integracji Społecznej, w których zespoły specjalistów, w skład których wchodzi: pracownik socjalny, psycholog, doradca zawodowy, terapeuta i inni, w zależności od problemu nękającego klienta, prowadzą systematycznie wspólne działania na jego rzecz. Ustawa wprowadza tzw. zatrudnienie wspierane, możliwe w trzech wariantach: u pracodawcy zewnętrznego, w Centrum Integracji Społecznej oraz poprzez założenie spółdzielni socjalnej przez grupę uczestników programu CIS. Działalność spółdzielni socjalnych regulowana jest odrębną ustawą z 2006 roku.

Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz ustawa o pomocy społecznej są wiodącymi aktami prawnymi wyznaczającymi kierunki pomocy osobom bezrobotnym. Dotyczą tych samych zagrożeń i tej samej grupy społecznej. W przypadku osób bezrobotnych, a długotrwale bezrobotnych w szczególności, doświadczane przez nich problemy często wymagają spójnych działań prowadzonych w myśl obu ustaw przez pomoc społeczną i przez publiczne służby zatrudnienia. Niestety w praktyce tak nie jest i zazwyczaj instytucje służb zatrudnienia i pomocy społecznej funkcjonują odrębnie, nie współdziałając ze sobą. Akty prawne tego nie regulują, co w konsekwencji przyczynia się do występowania szkodliwej luki.

Mechanizmy i typy oporu w relacjach poradniczych

Rozdział

3

3.1 Opór i jego źródła

W różnych sytuacjach ludzie w różny sposób angażują się w rozwiązywanie problemów, przed którymi stają. Jest to zdeteterminowane wieloma czynnikami, zarówno tkwiącymi w nich samych, jak też będącymi poza nimi, w środowisku. W zależności od splotu wpływu tych czynników w jednych zachowaniach znajdujemy determinację i zaangażowanie, w innych wycofanie i opór.

„Opór” na gruncie nauk humanistycznych i społecznych jest terminem niejednoznacznym, postrzegany z wielu perspektyw, w rezultacie czego nadawane są mu różne znaczenia. W odniesieniu do funkcjonowania człowieka – w jednych przypadkach jest przeszkodą, barierą redukującą możliwości osiągnięcia zamierzonych celów, w innych traktowany jest jako siła napędowa działania, sprzyjająca realizacji celów.

Opór najczęściej kojarzony jest z przeciwstawianiem się, z opieraniem się cudzej woli, przemocy. Opór może być bezsilny, czynny, daremny, rozpaczliwy, słaby, zacięty. Często wiązany jest z psychiczną naturą człowieka. Wówczas mówi się o trudnościach natury psychicznej – przełamywanie, przezwyciężanie czyjś lub swojego oporu (Słownik języka polskiego, 1988, t. II, s. 532).

Problematyka oporu podejmowana jest na gruncie psychologii w licznych koncepcjach teoretycznych. Jest on w nich pojmowany przede wszystkim jako forma obronna występująca w obliczu najróżniejszych zagrożeń (Pużyński: 1993). W koncepcji psychoanalitycznej opór „wy-

raża” pacjenta, jego indywidualność w sytuacji terapeutycznej. Terapeuta pracuje więc „na oporze”, który jest rdzeniem pracy terapeutycznej i jest niezbędny do prowadzenia procesu pomocowego. Opór ma różne źródła i różne są jego przejawy na kolejnych etapach terapii. Są one liczne, zaliczyć do nich można m.in. przeciwdziałanie pacjentowi wejściu w relację pomocową, konieczność otworzenia się przed terapeutą, ujawnienie intymnych informacji utrzymywanych w tajemnicy, itp. „W pierwszej fazie terapii opór może wynikać z niechęci do zaakceptowania propozycji terapii, bądź ujawnienia intymnych i często przykrych faktów z życiorysu, otwartego komunikowania się, wyrażania zaufania i nawiązania emocjonalnej więzi z terapeutą. W następnej fazie może się nasilić, a w niektórych przypadkach nawet zahamować proces psychoterapii. Może to być spowodowane koniecznością dostrzeżenia zjawisk zagrażających dotychczasowemu obrazowi własnego „ja” lub koniecznością dostrzegania zmian w postrzeganiu, schematach poznawczych, przeżywaniu i zachowaniu się oraz rozwiązywaniu sytuacji problemowych.

W ostatniej zaś fazie terapii może ujawnić się opór przeciwko rezygnacji z zależności i wsparcia uzyskiwanego od terapeuty oraz konieczności samodzielnego zmierzania się z różnymi wyzwaniami w życiu” (More, Fine: 1996 – cyt. za Przybyła-Basista: 2006, s. 138).

Nie można więc z góry założyć, że w przypadku poradzenia sobie z oporem klienta w początkowym okresie terapii, czy procesu poradniczego, więcej się on już



nie pojawi. Terapeuta, podobnie jak i doradca, musi liczyć się z nieprzewidywalnym postępowaniem klienta, który może ujawniać opór na różnych etapach procesu pomocowego, inspirowany różnymi, często nieprzewidywanymi wcześniej czynnikami.

Wszystkie uwarunkowania występowania oporu dotyczą również osób wchodzących w sytuację poradniczą, zwłaszcza pozostających bez pracy przez dłuższy czas. W przypadku tych ostatnich pojawia się jeszcze jeden ważny czynnik – zagrożenie wynikające ze zmiany obecnej sytuacji. Wraz ze zmianą przychodzi bowiem coś, co obecnie jest nieznanne, niepewne, związane z zagrożeniem i ryzykiem. Opór jest związany z lękiem – im lęk jest większy, tym większy opór stawia jednostka przed tym, co ten lęk wyzwala. Jednostka poprzez prezentowanie oporu wyraża samą siebie zarówno w warstwie ujawnionej, uzewnętrznionej, jak i ukrytej.

W rozlicznych sytuacjach interpersonalnych mamy do czynienia z oporem przejawianym przez któregoś z ich uczestników. Termin „opór” w odniesieniu do zachowań człowieka zaczerpnięty został z psychoterapii, gdzie mówi się o pacjentach oporujących jako o osobach sprzeciwiających się, niepodatnych, niezmotywowanych. Na gruncie różnych koncepcji teoretycznych spotyka się te same opisy zachowań oporujących, lecz zjawisko to wyjaśniane jest zupełnie odmiennie i krańcowo różne są metody interwencji (Przybyła-Basista: 2006, s. 136).

Jeffrey Kottler powołując się na liczne źródła zauważa, że „zagadnienie trudnych klientów poruszają niemal wszystkie podejścia terapeutyczne, poczynając od freudowskiej koncepcji dążenia klienta do nieświadomego tłumienia tego, co niesie zagrożenie. Obok psychodynamicznej teorii oporu, zjawisko to definiowano także jako niechęć do odślaniania się (Rogers: 1958), niestosowanie się do wyznaczonych zadań (Shelton, Levy: 1981), pragnienie dominacji (Watzlawick, Weakland, Fisch: 1974), odmawianie terapeutycznej prawa do wywierania wpływu (Strong, Matross: 1973) lub też jako specyficzną formę komunikacji (Ericsson: 1964). Najprościej mówiąc, opór można zdefiniować jako wszelkie działania podejmowane, świadomie lub nieświadomie, przez klienta, które mają zapobiec, unieważnić lub w inny sposób nie dopuścić do postępu w terapii (Puntill: 1991)” (Kottler: 2003, s. 19).

Przegląd interpretacji oporu w różnych koncepcjach teoretycznych i w doświadczeniach praktycznych wskazuje, że opór nastęrcza wiele trudności interpretacyjnych i definicyjnych, przy czym przy niektórych podejściach traktowany jest jako cecha osobowa, charakterystyczna dla danego klienta, a kiedy indziej jako stan, jako rezultat zaistniałej sytuacji w trakcie relacji pomagający-klient. W rzeczywistości w trakcie procesu pomocowego ujawniają się równocześnie znamiona oporu o charakterze interpersonalnym, jak i intrapersonalnym. Pozostają one ze sobą we wzajemnym aktywnym związku, warunkując się wzajemnie w zależności od przebiegu relacji klient-doradca.

Z oporem spotykamy się przy opisie jednostki, przy charakterystyce jej osobowości i wówczas prezentowanie go rzutuje na jej cechy osobowe. W drugim przypadku występowanie oporu towarzyszy pewnym określonym sytuacjom, w których klient się znajduje i wówczas ma charakter incydentalny, związany z okolicznościami występowania danej konkretnej, jednostkowej sytuacji. W trzecim przypadku opór pojawia się w związku ze znalezieniem się klienta w sytuacji poradniczej. Specyfika tej sytuacji też może niekiedy wyzwać oporowanie klienta.

Opór jako cecha osobowa

Opór rozumiany jako cecha osobowa stanowi indywidualną właściwość jednostki związaną z jej lękami, niepokojami i obawami. Jest w gruncie rzeczy stosowany jako obrona przeciwko bolesnemu uświadomianiu zagrażających, nieświadomych konfliktów, motywacji, potrzeb, pragnień (Pużyński: 1993).

Obawy te mogą dotyczyć tego co nowe, nieznanego, co wiąże się z ryzykiem i potencjalną zmianą, przed koniecznością zaangażowania się, podjęciem nowego wysiłku. Opór może więc wyrażać postawy konformistyczne, zachowawcze, może wynikać z braku motywacji i gotowości do aktywności, zmiany, do ryzyka, niezależnie czego te zmiany dotyczą i jakie mogą przynieść następstwa.

Opór jako cecha może być skutkiem wcześniejszych wpływów środowiskowych, w rezultacie których mógł być kształtowany i wzmacniany. Wiedzę na ten temat doradca może uzyskać poprzez rozpoznanie biografii jednostki, w której zawarta jest historia jej doświadczeń.

Opór występuje u osób wykazujących obronność, agresywność, dominację, potrzebę autonomii, tendencje do unikania przynależności, ale też kierujących się potrzebą kontroli, impulsywnością, okazywaniem złości i stosowaniem bezpośrednich uników (Przybyła-Basista: 2006, s. 145).

Skłonność do zachowań oporujących można rozpoznać po zachowaniu klienta oraz po jego reakcjach na występujące w trakcie rozmowy poradniczej propozycje i sugestie. Opór jest wyrażany zarówno w postaci werbalnej, jak również poprzez sygnały niewerbalne, demonstrujące zamknięcie i odcinanie się, niechęć do nawiązania relacji.

Zarówno więc wcześniejsza analiza dokumentacji klienta, wnikliwość obserwacji w trakcie trwania pierwszych kontaktów, jak również komunikaty werbalne umożliwiają stosunkowo szybko rozpoznanie postawy oporującej. Rozpoznanie a następnie ustalenie jej przyczyn umożliwia podjęcie działań mających na celu nawiązanie właściwej relacji z klientem, w której opór nie będzie przeszkodą, a nawet może być wykorzystywany do budowania porozumienia i późniejszej współpracy.

Opór jako stan sytuacyjny

Opór jako stan sytuacyjny można określić jako opieranie się, czyli powściągnięcie, pasywność, a nawet specyficzną aktywność prowadzącą, nie zawsze w zamierzeniu, do udaremnienia rozwiązania problemu. Może on wystąpić na każdym etapie pomagania, jak też towarzyszyć całemu procesowi pomocowemu od początku do końca. Doradca musi liczyć się z tym, że nawet w sytuacji, gdy proces pomocowy przebiega bez zakłóceń, przy współpracy każdej ze stron, niespodziewanie może pojawić się opór ze strony klienta.

Opór będący procesem zachodzącym w interakcjach pomiędzy ludźmi leży u podłoża teorii reaktancji (oporu biernego), opartej na następujących założeniach:

- ▼ Wolność wyboru stanowi znaczącą wartość dla wszystkich ludzi, a odebranie swobody działania, myślenia lub odczuwania prowadzi do oporu,
- ▼ Należy spodziewać się, że ludzie będą reagowali negatywnie na zagrożenie swojej wolności, konsekwencją zaś reaktancji jest motywacja do podjęcia działań zmierzających do odbudowania zagrożonej swobody wyboru,
- ▼ Jednostki wykazują stałe różnice i stałą wrażliwość na takie zagrożenia. Wielkość reaktancji jest determinowana przez ważność zagrożonej wolności (Przybyła-Basista: 2006, s. 143).

Opór sytuacyjny jest trudny do przewidzenia, jak też do zaplanowania. Ujawnia się w rezultacie zaistniałej sytuacji i tylko w niej występuje. W innych okolicznościach te same wyznaczniki sytuacji mogą nie inspirować do zachowań oporujących.

Opór jako następstwo relacji pomocowej (poradniczej)

W zależności od nastawienia do procesu poradniczego klient może wykazywać akceptację, obojętność lub negację. W pierwszym przypadku zachodzi gotowość do współdziałania z doradcą, w pozostałych pojawia się opór dotyczący samego procesu pomocowego.

Oporowanie jest szczególnym przypadkiem sytuacji, będącym następstwem znalezienia się jednostki w relacji z osobą podejmującą się udzielenia pomocy i konkretnych działań ze strony doradcy. W zależności od cech osobowych doradcy, jego sposobu pracy oraz podejścia do klienta i jego problemu, ten ostatni może oporować. Osoba pomagająca może przyczynić się do wzbudzenia oporu klienta w sposób niezamierzony, przypadkowy, często nieświadomie. Może jednak też uczynić to z premedytacją, traktując wzbudzanie oporu jako element strategii pomocowej. Sprowokowanie do oporu i przyzwolenie na jego ujawnienie daje klientowi satysfakcję unikania kontroli i poczucie samostereowności w procesie pomocowym. Prowadzi to do spokoju klienta i nie koncentrowania się na

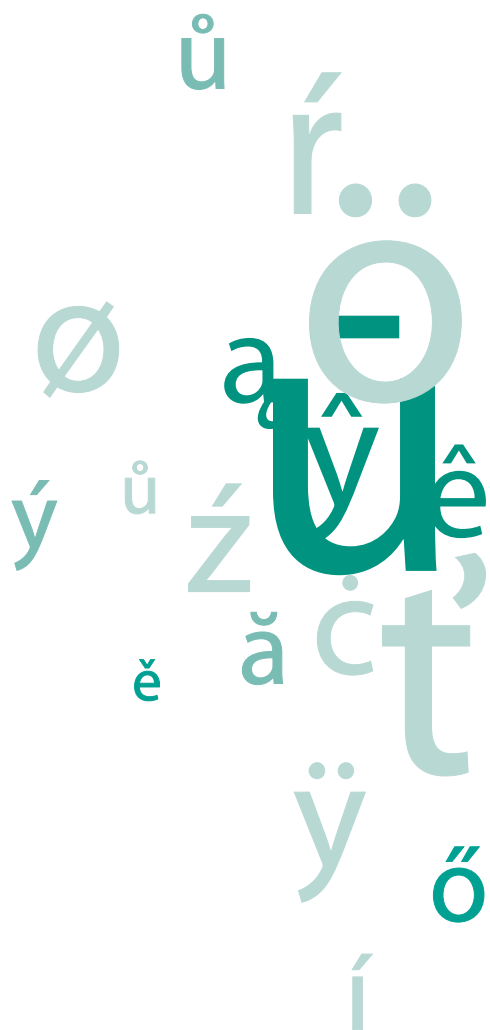


uporczywym przeciwstawianiu się sugestiom doradcy. Sugerowane na tym gruncie rozwiązania problemu przyjmowane są z większą otwartością i zaufaniem. Wykorzystywanie oporu klienta stosował w swojej praktyce terapeutycznej Erikson (Raczkowska: 2000).

Opór jednego rodzaju może niekiedy wywoływać inną jego postać i przyczynić się do wzmocnienia zachowań blokujących.

Znajomość zagadnienia oporu może być przydatna w pracy poradniczej z osobami bezrobotnymi i długotrwale bezrobotnymi, które w swoich relacjach z doradcą w licznych przypadkach ujawniają różne formy oporu. Opór jest mechanizmem

obronnym, więc walka z nim lub, jak niekiedy się podaje „przełamywanie go”, narażają osobę pomagającą na porażkę, która w rezultacie staje się również porażką klienta.



3.2 Typy oporu w sytuacji pomocowej

Oporowi klienta w sytuacji pomocowej na gruncie różnych teorii nadawane jest różne znaczenie, które można wyrazić na skali od „opór jako sprzymierzeniec” do „opór jako wróg”. W terapii strategicznej opór jest akceptowany i na zasadzie paradoksu zalecany jako metoda leczenia. W terapii egzystencjalnej służy usankcjonowaniu autoekspresji, natomiast w systemowej terapii rodzin jest sposobem na utrzymanie strukturalnej spójności rodziny. W terapii poznawczo-behawioralnej stanowi nieodłączny element procesu zmiany, a w teorii wpływu środowiska stanowi formę komunikacji, ma wartość neutralną. W teorii behawioralnej opór przybiera konotację negatywną, bowiem postrzegany jest jako czynnik zakłócający wypełnianie zadań stawianych przez terapeutę. W psychoanalizie opór należy zinterpretować i wyeliminować. Terapia nastawiona na rozwiązywanie problemów traktuje opór jako przeszkodę, którą należy pokonać (Kottler: 2003, s. 21). Jak więc wynika z powyższego, poszczególne interpretacje oporu prowadzą do różnego sytuowania go w procesie pomocowym i nadawania mu różnych znaczeń, co z kolei prowadzi do podejmowania różnych strategii postępowania z klientem.

Opór zawsze wiąże się z konkretną osobą – z klientem, niezależnie od tego czy stanowi cechę osobową czy stan sytuacyjny. W literaturze spotkać można typologię oporu w kontekście zaburzeń seksualnych zawierającą pięć typów oporu (Kottler: 2003, s. 22). Koncepcja ta jest możliwa do wykorzystania również w innych obszarach pomocowych, ma więc charakter uniwersalny. W ramach

tej systematyki występują następujące typy oporu:

- ✓ opór wynikający z braku świadomości klienta dotyczącej oczekiwań doradcy,
- ✓ opór wynikający z braku wiedzy,
- ✓ opór wynikający z braku motywacji,
- ✓ opór wynikający z lęku i poczucia winy,
- ✓ opór mający źródło we wtórnych efektach zasadniczych zaburzeń.

Dwa pierwsze z wymienionych typów oporu są stosunkowo proste do rozpoznania i postępowanie wobec klientów je prezentujących nie powinno nastręczać trudności. Warunkiem powodzenia jest w tym przypadku szybkie i trafne rozpoznanie przyczyny oporu.

Opór pierwszego typu zachodzi wówczas, gdy klient nie ma wystarczających kompetencji do zrozumienia istoty pomocy, po którą się zwrócił. Tym samym klient nie ma wystarczających kompetencji, aby wejść w sytuację poradniczą. Jego zachowania i reakcje mogą robić wrażenie naiwnych, lub nawet kpiących, jednakże w rzeczywistości takimi nie są. W rezultacie mogą prowadzić do nieporozumień i trudności w nawiązaniu relacji poradniczej. Opór może też być niekiedy rezultatem niewłaściwego podejścia osoby pomagającej do klienta, która niejasno przedstawiła cele i zasady udzielanej pomocy oraz stosowane procedury.

Opór drugiego typu ma miejsce w przypadku, gdy klient nie potrafi zgromadzić niezbędnej wiedzy do udzielenia odpowiedzi na otrzymywane pytania lub gdy nie potrafi jej poprawnie sformułować.



Zazwyczaj prowadzi to do niepokoju i irytacji klienta oraz w następstwie do oporu wobec zaistniałej sytuacji.

Opór trzeciego z wymienionych typów wiąże się z brakiem motywacji, z obojętnością i brakiem zaangażowania. Towarzyszy mu najczęściej pasywność i wycofanie oraz brak jakichkolwiek aspiracji klienta do rozwiązania problemu. Działania podejmowane przez doradcę natrafiają na zupełny brak zainteresowania ze strony klienta.

Brak motywacji może mieć różne źródła – poczynając od braku wiary w pomyślność podejmowanych działań, poprzez zawód i rezygnację mające miejsce w przypadku złych i negatywnych doświadczeń w przeszłości, do sytuacji, gdy klient nie dostrzega żadnych korzyści, a więc sensu podejmowania jakichkolwiek działań.

Z oporem czwartego typu spotykamy się w przypadku, gdy klientowi towarzyszy poczucie winy i lęk, dotychczas skrywane, często związane z zaniżoną samooceną. W następstwie procesu pomocowego zostają one ujawnione, dochodzą do głosu i prowadzą do wycofywania i zamykania się klienta. Ten typ oporu może wystąpić na każdym etapie procesu pomocowego, a nawet paradoksalnie ujawnia się w sytuacjach, gdy dotychczasowa praca przebiegała dobrze i bez zakłóceń.

Piąty typ oporu jest specyficzny, wiąże się bowiem z dążeniem klienta do zachowania status quo. Może mieć miejsce w przypadkach, gdy klient nie jest zainteresowany zmianą sytuacji, z której do-

radca zamierza go wyprowadzić. Nie tylko nie zależy mu na zmianie swojego statusu, lecz dąży do udaremnienia wysiłków mogących spowodować zmianę sytuacji, w której się znajduje, niezależnie od tego, co tę sytuację wyznacza. Efekty wtórne (nieujawnione) uzyskiwane przez klienta dają mu bowiem wiele korzyści. Kottler wskazuje na następujące:

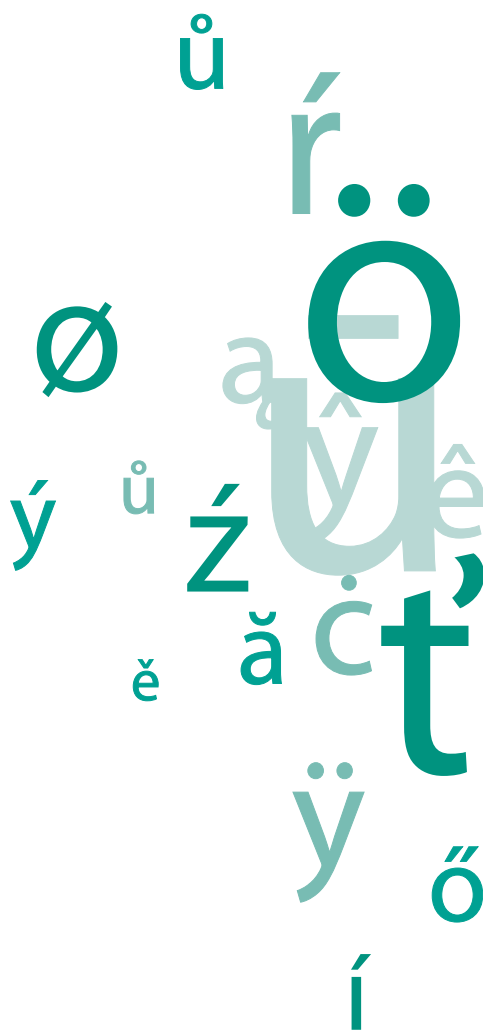
- ✓ Umożliwiają klientowi opóźnianie i wstrzymywanie działań. Dopóki odwraca on naszą (i swoją) uwagę od swoich ulubionych metod działania, oddala od siebie ryzyko, że stanie się częścią procesu rozwoju i zmiany;
- ✓ Pozwalają klientowi uniknąć odpowiedzialności. „To nie moja wina” oraz „Nic na to nie poradzę” to ulubione wymówki trudnych klientów, którzy spychają problemy na innych. Obwiniając innych za swoje cierpienia oraz szukając winnych, których należałoby ukarać, nie muszą się zastanawiać, w jaki sposób sami przyczynili się do swoich problemów;
- ✓ Pomagają w utrzymaniu status quo. Jeśli uparcie tkwimy w przeszłości, nie jesteśmy w stanie myśleć ani o teraźniejszości, ani o przyszłości. Klient woli pozostać w bezpiecznym i dobrze sobie znanym położeniu, choćby nawet godnym pożałowania, zamiast podjąć trud trwałego zreformowania wzorców postępowania (Kottler: 2003, s. 23).

Przedstawione typy oporu niekiedy występują łącznie, niekiedy w jednym rzeczywistym przypadku klienta i jego sytuacji można dostrzec symptomy kilku z nich. Zazwyczaj jednak któryś wyraźnie dominuje.



Mogą one niekiedy być „kuszące”, przesądzać o wystąpieniu oporu, jak też sprzyjać determinacji w pozostawaniu w nim. Jest to tym bardziej prawdopodobne, im więcej okoliczności sprzyjających wykazywaniu oporu się pojawi. Wśród nich jednym ze źródeł oporowania może być osoba doradcy i sposób jego pracy oraz budowania relacji z klientem.

Doradca nieautentyczny, zarozumiały, wywyższający się, ale też podający się za idealnego, wszechwiedzącego, a więc niewiarygodny może być powodem wycofania się klienta, który w takich przypadkach może nie być skory do powierzenia mu swojej sprawy.



3.3 Klienci oporujący w poradnictwie zawodowym

Złożoność sytuacji klientów ma charakter indywidualny i incydentalny, toteż trudno o wskazanie modelowych sytuacji. Właściwe każda jest niepowtarzalna i poszukiwanie sytuacji typowych oraz sugerowanie typowych, adekwatnych do nich rozwiązań byłoby błędem i mogłoby prowadzić do szkodliwych dla klienta rozwiązań. Ponadto jest jeszcze jeden, podejmowany zwłaszcza przez psychoterapeutów problem – czy w ogóle są trudni klienci, czy też ich opór jest następstwem sytuacji pomocowej oraz oddziaływań osób niosących wsparcie i pomoc. Nie należy lekceważyć tego pytania, tym bardziej, że wiele wskazuje na to, że opór klientów ożywa w relacji pomocowej. Niemniej jednak gotowość do niesienia pomocy, w tym również poradniczej i pokierowującej, wymaga poświęcenia uwagi osobie klienta, rozpoznania jego cech i dyspozycji w takim zakresie, który umożliwi dotarcie do niego, co często wymaga pokonania licznych barier, w tym oporu klienta i przyczyni się do rzeczywistego udzielenia pomocy. Trzeba wziąć to pod uwagę, pomimo, że klient się do tego nie przyznaje, często nawet przed samym sobą. Zazwyczaj wizyta u doradcy jest jednak następstwem własnej decyzji, rzadko bowiem zdarza się, że klient zgłasza się po pomoc na siłę (Szamotulska, Santorski: 1993, s. 33).

Klienci trudni, czyli tacy którym towarzyszą zachowania oporujące zazwyczaj nie są klientami oczekiwanymi przez osoby pomagające, bowiem praca z nimi jest żmudna, niewdzięczna, wymaga dużego nakładu sił, a prawdopodobieństwo osiągnięcia sukcesu jest w ich przypadku mniejsze.

Wyróżnić można wiele typów klientów trudnych. Kottler wymienia ich aż szesnaście (Kottler: 2003, s. 32). Są to klienci z zaburzeniami fizjologicznymi, z ukrytym planem, przekraczający dozwolone granice, unikający odpowiedzialności, z upodobaniami do dyskusowania, bojący się bliskości, „niedobrani” z terapeutą, stanowiący objekty przeciwprzeniesienia, niecierpliwi, „niemowy”, dosłowni do przesady, powierzchowni, pozbawieni nadziei, spolegliwi, atakujący terapeutę oraz klienci o niskiej samokontroli (Kottler: 2003, s. 32-37). Przyczyną oporowania w sytuacjach poradniczych mogą też być stany lękowe i fobie, zwłaszcza fobie społeczne, które wiążą się z obawami przez rozmawianiem z innymi ludźmi (Bemis, Barrada: 2001, s. 19).

Wszystkie wspomniane typy klientów w relacji poradniczej są typami oporującymi, pomimo, że ich opór występuje na różnym podłożu i przybiera różne formy. Próbując usystematyzować różne typy klientów i przyjmując za kryterium główne źródło oporu można utworzyć wymienione poniżej grupy:

- ✓ Klienci, których indywidualne, własne cechy osobowe sprzyjają oporowaniu w sytuacjach poradniczych;
- ✓ Klienci, dla których oporowanie jest elementem stosowanej w relacji strategii;
- ✓ Klienci, którzy oporują w przypadku znalezienia się w relacjach interpersonalnych;
- ✓ Klienci, których opór związany jest z sytuacją pomocową, nie radzący sobie z wypełnianiem roli klienta.



W grupie pierwszej znajdują się osoby, które wykazują zaburzenia zdrowia, zwłaszcza zaburzenia neurologiczne, które utrudniają udział w relacji pomocowej w pełnym zakresie. Wiązać się to może choćby z problemami z koncentracją, z wyrażaniem swoich myśli i uczestnictwem w procesie komunikowania na skutek występujących ograniczeń, następstw przebytych lub występujących chorób.

W tej grupie znajdują się też osoby lękowe oraz obawiające się bliskości. Takie osoby prezentują opór i są skłonne do zerwania relacji w każdym jej momencie. Stwarzanie barier w procesie poradniczym może też wiązać się z unikaniem odpowiedzialności. W przypadku klientów długotrwale bezrobotnych tego typu obawa może wiązać się z perspektywą przejęcia na siebie odpowiedzialności za swój los, który dotychczas znajdował się w rękach innych, np.: pomocy społecznej. Wbrew pozorom opór ze strony klienta może być następstwem daleko idącej ugodowości, bowiem w przypadku pełnej akceptacji każdej propozycji zatracone zostaje dochodzenie do rozwiązania problemu. Podobnie niecierpliwość klienta może prowadzić do wyrastania murów pomiędzy nim a doradcą, wprowadzać niepokój i nerwowość w relacji.

Do grupy drugiej zaliczają się klienci, którzy w trakcie relacji pomocowej uprawiają grę. Przychodzą ze swoim ukrytym planem, zamierzają „coś sobie załatwić”. Tacy klienci traktują pomoc instrumentalnie, wykorzystują ją do realizacji swoich ukrytych celów. W tej grupie klientów są również ci, którzy świadomie łamią zasady

i przekraczają dozwolone granice relacji poradniczej, choćby poprzez wkraczanie w sferę osobistą doradcy. Bariery pomiędzy klientem i doradcą mogą być również następstwem przesadnej dosłowności, pedantyzmu i „łapania za słowa”. W takim przypadku punkt ciężkości rozmowy może się przenieść z meritum sprawy na formę wypowiedzi.

W trzeciej z wymienionych grup znajdują się klienci z ograniczonymi kompetencjami w zakresie komunikowania społecznego, jak też rozdyskutowani, „zagadujący” relację. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z brakiem umiejętności wyrażania myśli, ich artykułowania i argumentowania, w drugim z nadmiarem komunikatów werbalnych. Z klientami należącymi do tej grupy trudno prowadzić merytoryczną dyskusję, trzeba się bowiem skupiać na budowaniu relacji komunikacyjnej. Konieczne jest dążenie do włączenia klienta do rozmowy, jeżeli jest zupełnie bierny i wyłączony. Niekiedy też konieczne jest dyscyplinowanie go, danie mu jednoznacznie do zrozumienia, że każda, również ta relacja ma swoje granice, których nawet on nie może przekroczyć.

Szczególnym przypadkiem trzeciego typu klienta jest klient mający problemy w związku ze znalezieniem się w sytuacji poradniczej. Może to mieć podłoże charakterologiczne, jednakże przejawia się w atakowaniu osoby udzielającej pomocy, w nastawieniu na konfrontację i stosowaniu strategii „przegrana-przegrana”. Tego typu klientów zakwalifikowano do grupy czwartej.

3.4 Założenia pracy z klientem oporującym w oparciu o koncepcję Johna Enrighta

W poradnictwie zawodowym przydatne jest wykorzystanie koncepcji pracy z klientem oporującym zaproponowanej przez Johna Enrighta. Bezrobotni wraz z wydłużaniem się czasu pozostawania bez pracy w coraz większym stopniu identyfikują się ze swoją specyficzną rolą i w miarę upływu czasu przywiązują się do niej. Staje się to źródłem dodatkowego oporu i prowadzi do upowszechnienia się wśród osób długotrwale bezrobotnych zachowań oporujących.

Specyfika podejścia Johna Enrighta do problematyki oporu w relacjach terapeutycznych zawiera się w tym, że w jego koncepcji opór stanowi trudność terapeuty, jest więc elementem bardziej związanym z osobą pomagającą niż z tą, której pomoc jest udzielana. Tym samym tak, jak za cały proces pomocowy odpowiedzialny jest pomagający, tak też i za opór po stronie klienta odpowiedzialnością obarczony jest doradca. Jest to kluczowe założenie, wyznaczające cały sposób postępowania osoby pomagającej i warunkujące podejmowane sposoby prowadzonych przez nią działań.

Zaletą koncepcji Enrighta jest wskazanie głównych możliwych źródeł oporu oraz sytuacji pomocowych, w tym również pomocy nieprofesjonalnej. Jeżeli nawet autor nie wyczerpał wszystkich możliwych wariantów, to zwrócił uwagę na najbardziej prawdopodobne i najczęściej występujące. Wskazane źródła oporu są „łatwe do odróżnienia od siebie, a ponadto występują w pewnym naturalnym porządku. Dostrzeżenie każdego następnego jest trudne, a czasem niemożliwe, dopóki poprzednie nie zostaną przepracowane.

Prowadzi to do pięciostopniowej procedury wchodzenia w relację pomagania” (Szumotalska, Santorski: 1993, s. 31). Etapy te są następujące:

- ✓ Uznanie przez klienta, że wejście w sytuację pomocową jest jego wyborem;
- ✓ Ustalenie, jaki jest rzeczywisty problem, z którym się zmagają;
- ✓ Oszacowanie realności rozwiązania problemu;
- ✓ Zaakceptowanie sytuacji poradniczej oraz osoby udzielającej pomocy;
- ✓ Wskazanie, jakie są inne wartości „przechwytyjące” zaangażowanie klienta oraz jakie mogą być dodatkowe rezultaty rozwiązania problemu.

Enright jest zdania, że jeżeli klient rzeczywiście chce zająć się problemem, wierzy w jego rozwiązywalność oraz akceptuje doradcę i jego sposób podejścia do problemu, a także jeśli nie występują opozycyjne wartości wchodzące w konflikt z celami relacji pomocowej, nie ma przesłanek do wystąpienia oporu. Tym samym podjęcie przez osobę pomagającą wysiłków na rzecz usunięcia wspomnianych przyczyn oporu prowadzi do jego wyeliminowania. Równocześnie, jeśli doradca natrafia na opór ze strony klienta, może przypuszczać, że któryś ze wspomnianych pięciu warunków nie jest spełniony i wymaga podjęcia pracy w celu jego realizacji (Marcus: 1993, s. 27-29).

Podejście Enrighta dotyczące oporu w sytuacjach terapeutycznych daje się zastosować w przypadku pomocy poradniczej osobom doświadczającym bezrobocia i wykazującym znamiona oporu.



Przedstawione fazy rozmowy poradniczej w przypadku klienta oporującego, czyli niechętnego, niezaangażowanego i nie wykazującego zainteresowania poradą, powinny być poprzedzone pracą nad oporem i jego przyczynami. Może to być jego kompensowanie, redukcowanie lub likwidowanie, może to też być wykorzystywanie sytuacji oporu do budowania właściwej relacji poradniczej i do pozytywnej motywacji.

John Enright określił pięć etapów pracy z klientem oporującym.

- ▼ Pierwszym jest spowodowanie zaakceptowania przez klienta sytuacji, w której się znalazł. Doradca w tym przypadku musi zastosować środki, dzięki którym klient, choćby na chwilę, zgodzi się na rozmowę. Tym samym wejdzie w sytuację poradniczą. Zgoda klienta na skorzystanie z pomocy jest warunkiem koniecznym, niezbędnym do uzyskania na początku relacji.
- ▼ Drugi etap prowadzi do ukazania rzeczywistego problemu klienta. Analiza podłoża trudności i prawdziwych ich przyczyn występuje w przypadku każdego klienta, jednakże w przypadku natrafienia na klienta oporującego wymaga szczególnej uwagi. Wyłonienie rzeczywistego problemu może być warunkiem zainteresowania jego rozwiązaniem, może motywować do sięgnięcia po pomoc.

- ▼ Trzecim krokiem jest uznanie realności rozwiązania rzeczywistego problemu. Jeżeli wcześniej klient bądź to nie rozpoznawał rzeczywistego problemu, bądź też nie wyobrażał sobie jego pokonania, to na tym etapie powinien dostrzec szansę usunięcia istniejącej w rzeczywistości trudności.
- ▼ Następnym, czwartym etapem jest zdobywanie przychylności niechętnego klienta, w czym znacząco może pomóc uzyskane wcześniej przekonanie o szansach na rozwiązanie problemu. Jest to faza dalszego budowania nadziei, jej rezultatem powinno być zaakceptowanie przez klienta osoby doradcy, jak i sposobu udzielania mu pomocy.
- ▼ Ostatnim krokiem jest ukazanie dodatkowych rezultatów, niejako ubocznych korzyści będących konsekwencją pokonania problemu. Mogą one dodatkowo zachęcać do skorzystania z rady. Czasem te dodatkowe, uzyskane przy okazji zyski mogą stanowić dla klienta większą wartość niż rozwiązanie podstawowego problemu.

W rezultacie przedstawionych działań doradca ma możliwość doprowadzenia do sytuacji, w której klient początkowo opierający się udzielanej pomocy stanie się nią zainteresowany. Pracę z klientem oporującym podejmują doradcy dialogowi i liberalni, bowiem dla nich budowanie relacji z klientem jest sprawą zasadniczą w procesie doradzania.

Doradcy dyrektywni zazwyczaj nie dostrzegają oporu klienta i się nim nie zajmują.

Osoba bezrobotna jako klient oporujący

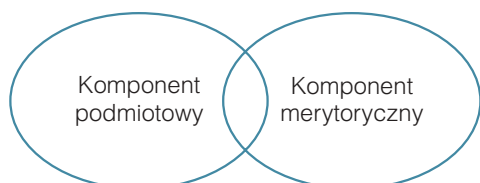
Rozdział

4

4.1 Osoba bezrobotna w roli klienta poradnictwa zawodowego

Złożoność problemów powiązanych z pracą zawodową, wobec których staje współczesny człowiek, w wielu przypadkach już od najmłodszych lat, przekracza możliwości samodzielnego ich rozwiązania. To sprawia, że wzrasta ogólna liczba osób ubiegających się o poradę specjalisty. Opinia fachowca potęguje bowiem skuteczność i poprawność podjętych w jej następstwie działań, a porada może przyczynić się do zdobycia pracy lub do odniesienia sukcesu zawodowego.

Każdy klient reprezentowany jest przez dwa komponenty – podmiotowy oraz merytoryczny. Podmiotowy stanowi osobowość klienta, wyraża jego indywidualność i składające się na nią cechy i zachowania, natomiast merytoryczny reprezentuje problem, z którym klient się zgłasza.



Rys. 5. Komponenty klienta doradcy zawodowego

Sięgnięcie przez bezrobotnego po pomoc doradcy wbrew pozorom nie jest jednak sprawą łatwą. Kluczowa trudność wynika z samego faktu znalezienia się w roli klienta doradcy. Dla wielu osób odwołanie się do pomocy doradcy stanowi ostateczność, jest przez nie traktowane jako porażka, przyznanie się do niemocy i niesamodzielnosci. Klient obarczony jest w związku z tym szeregiem obaw spowodowanych

zwróceniem się po pomoc. W przypadku poradnictwa zawodowego zwrócenia uwagi wymagają:

- sam fakt znalezienia się w roli klienta. Jest to bowiem sytuacja ujawniająca niesamodzielnosc i bezradnosc w obliczu problemu będącego przedmiotem porady. Zagroza to m.in. obnizeniem samooceny, poczuciem bycia gorszym i niesamodzielnym. Zle radza z tym sobie osoby, ktore maja problemy ze zwracaniem sie o pomoc i wszystkie swoje problemy staraja sie rozwiadczac we wlasnym zakresie, jak tez osoby będa ce nowicjuszami w roli klienta poradnictwa zawodowego. Najczesciej stosowaną obroną przed wchodzeniem w role klienta poradnictwa jest opór, bronienie sie bezrobotnych przed zmianą i obrona roli, do ktorej juz przywykli i z ktora sie identyfikuja. Naturalnym dazeniem wiekszosci ludzi jest dazenie do zachowania status quo, co wydaje sie bezpieczniejsze niz kazda zmiana. Paradoksalnie dotyczy to rowniez zmiany na lepsze;
- niepokój o osmieszenie. Zwrócenie się po pomoc w obszarze słabo rozpoznany, z czym najczesciej mamy do czynienia w przypadku długotrwale bezrobotnych, uniemozliwia oszacowanie rangi problemu. Powstaje wiec obawa, czy problem nie jest zbyt banalny, czy sposob jego przedstawienia, uzyte slownictwo nie beda zbyt proste, czy niewlasciwe, czy klient sie nie skompromituje. To z kolei dotyczy szczegolnie klientow o niskich kwalifikacjach, o slabym obyciu i przy braku dowiadczania w relacjach formalnych

i w kontaktach z urzędami (wciąż postrzeganymi jako nieżyczliwe interesantom). Doradca zawodowy postrzegany jest przez klientów jako urzędnik i przypisywane mu są cechy zawierające się w stereotypie urzędnika;

- niepokój o umiejętność kompetentnego przedstawienia problemu związany z poprzednią obawą. Klient obawiać się może, że nie podoła zadaniu zaprezentowania swoich kłopotów, że nie potrafi ich trafnie przestawić. Obawa ta potęguje się w przypadku, gdy klient nie ma sprecyzowanego problemu. Jest jego świadomy, ale ma kłopoty z jego wyłuszczeniem i nazwaniem. W takiej sytuacji lepiej w ogóle tego nie robić, bo i tak się nie zostanie zrozumianym, a trudna sytuacja będzie ominięta;
- niepokój o rozwiązywalność problemu. Ta obawa w jednych sytuacjach powściąga przed zwróceniem się o pomoc, co ma miejsce, kiedy klient pozostaje w przekonaniu, że nikt nie jest mu w stanie pomóc, w innych natomiast wyzwala strach, że problem jest nierozwiązalny, czego nikt nie chce się dowiedzieć. Te obawy mogą prowadzić do bierności lub do opierania się przed wejściem w sytuację pomocową;
- niepokój o doświadczenie zawodu. Klient może obawiać się, że jego nadzieje związane ze skorzystaniem z pomocy doradcy nie przyniosą zamierzonego rezultatu, że się zawiedzie. Może to wynikać z nieufności do osoby doradcy, ale najczęściej z braku wiary w skuteczność doradzania. Żadnego z tych motywów nie można lekceważyć;

- niepokój o koszty. Uzyskana porada najczęściej wiąże się z koniecznością podjęcia różnych działań własnych, z podjęciem wysiłku, niekiedy wyrzeczeń. Może też pojawić się konieczność poniesienia kosztów materialnych. W niektórych przypadkach również to może stanowić powód do powściągliwości i obaw klienta, który najczęściej znajduje się w trudnej sytuacji materialnej.

Przedstawione obszary niepokoju sprawiają, że klient już na starcie, w momencie wchodzenia w relację poradniczą, jest w sytuacji traumatycznej i sięgnięcie po pomoc w licznych przypadkach jest przez niego traktowane jako ostateczność. Wraz z tym pojawia się opór wobec samego wejścia i znalezienia się w relacji pomocowej. Strategia blokowania, „opuszczania żaluzji” czyni go odpornym na wysiłki doradcy, który tym samym nawet nie ma możliwości przedstawienia swojej argumentacji.

Bezrobotnych klientów doradcy zawodowego opisać można różnymi cechami indywidualnymi, ukazującymi ich niepowtarzalność, a jednocześnie możliwe jest wykazywanie pewnych cech wspólnych całym ich grupom. W literaturze można spotkać liczne próby typologii, w których przyjmuje się różne kryteria porządkowania.

Stanisław Szajek za kryterium klasyfikacji przyjął nastawienie poradobiorcy, którego nazywa optantem do procesu poradniczego. Wyróżnił on pięć następujących typów klientów:

- klient zdecydowany,
- klient niezdecydowany,
- klient niezainteresowany,
- klient przypadkowy,
- klient zawiedziony (Szajek: 1989).

Pierwszy z wymienionych typów jest najbardziej pożądanym. Jest przygotowany do procesu poradniczego, wyraźnie formułuje swoje oczekiwania. Zależy mu na uzyskaniu dobrej porady. Jest skłonny wspierać doradcę w jego działaniu pomocowym, sam angażuje się w rozwiązanie problemu nie obarczając nim wyłącznie doradcy. W jego przypadku zazwyczaj nie dostrzega się występowania oporu. Jeżeli jednak się pojawia, to najczęściej wynika z zaniepokojenia klienta kosztami materialnymi niezbędnymi do poniesienia w celu zmiany obecnej sytuacji, bowiem rzadko może sobie na takie pozwolić. Niestety, wraz z upływem czasu pozostawania bez pracy, klientów zdecydowanych jest coraz mniej.

Kolejnym typem jest klient niezdecydowany. Nie jest przekonany co do słuszności pomocy i poddaje w wątpliwość rozwiązania proponowane przez doradcę. Jest chwiejny w swoich oczekiwaniach, które nie są wyraźnie określone. Brakuje mu zarówno wiedzy niezbędnej do wyboru rozwiązania, jak i motywacji. Jego odczucia dotyczące zmiany obecnej sytuacji i sposobu jej przeprowadzenia nie

są jednoznaczne. Ma szereg wątpliwości, w następstwie tego trudno mu zdecydować się na dokonanie wyboru. Wymaga przekonania do sensu skorzystania z porady oraz wyposażenia w wiedzę niezbędną do aktywnego, podmiotowego udziału w tym procesie. W tym przypadku ewentualny opór dotyczy osoby doradcy i sytuacji poradniczej.

Klient niezainteresowany nie wykazuje gotowości do skorzystania z porady, pomimo, że się po nią zwrócił. Nie jest sojusznikiem doradcy, jego obojętność, a niekiedy nawet niechęć i irytacja stanowią poważną barierę przy udzielaniu pomocy. Doradca pracę z takim klientem powinien rozpocząć od pokonania jego obojętności, od pracy ze związanym z tym oporem.

Klient przypadkowy również nie angażuje się w proces poradniczy. Najczęściej jest nieprzygotowany do skorzystania z pomocy, nie ma rozpoznanych swoich możliwości i ograniczeń dotyczących przyszłej pracy zawodowej. O ile doradca podejmie się pracy z nim, stanie wobec konieczności naprowadzenia go na problemy związane z pracą zawodową. Klient przypadkowy początkowo może nie wykazywać oporu, jednak z czasem opór może się pojawić i narastać. Może to być następstwem uświadomienia sobie rangi sprawy oraz swojej przypadkowości w sytuacji poradniczej. W takim przypadku odpowiedzialny klient może dążyć do przerwania relacji, co może wziąć się z uzmysłowienia sobie, że nie jest do niej wystarczająco dobrze przygotowany. Jak z tego wynika odpowiedzialność klienta

również może inspirować do podejmowania działań oporujących.

W praktyce poradniczej natrafić można również na klientów zawiedzionych. To ci, którzy już w przeszłości zwracali się o pomoc do doradcy zawodowego i z jakiegoś powodu nie uzyskali oczekiwanej pomocy. Praca z tymi klientami w początkowym okresie wiąże się z przywróceniem ufności w możliwości pomocy. Również w tym przypadku doradca może natrafić na opór ze strony klienta, często demonstrowany, a nawet eskalowany.

Przyjmując jako kryterium klasyfikacji klientów ich aktywność własną, Alicja Kargulowa wyróżniła: zdecydowanego wykonawcę, zdecydowanego, czasowo biernego wykonawcę, aspołecznego wykonawcę, inercyjnego (bezczynnego, biernego) wykonawcę, niezadowolonego wykonawcę, poszukiwacza i negatywistę (Kargulowa: 2005).

Zdecydowany wykonawca jest klientem o dobrym rozpoznaniu swoich możliwości, ma wiedzę o zawodach i drogach dochodzenia do nich. Do doradcy zwraca się głównie po potwierdzenie swojego stanowiska oraz w celu uzyskania informacji praktycznych.

Zdecydowany, czasowo bierny wykonawca ma cechy zbliżone do typu poprzedniego, z tym, że ma mniejszą determinację w dążeniu do celu. Z tego względu udzielana mu pomoc powinna zawierać elementy wsparcia lub korekty zamiarów, w sytuacji gdyby spotkał się ze zbyt dużymi przeciwnościami. Ten typ jest czę-

stym wśród osób bezrobotnych, którym wraz z wydłużaniem się okresu pozostawania w obszarze bezrobocia spada motywacja do podejmowania wysiłków na rzecz podjęcia zatrudnienia, nawet jeżeli mają za sobą dobre doświadczenia zawodowe z przeszłości.

Aspołeczny wykonawca to typ wywodzący się z obszarów nieprzystosowania społecznego lub z nim powiązany. W swoich działaniach jest skłonny do podejmowania czynów aspołecznych. Wymaga przekierowania systemu wartości i pokierowania na społecznie akceptowaną drogę rozwoju zawodowego. W tym przypadku również można spotkać się z zachowaniami oporującymi, związanymi z nieakceptowaniem dróg rozwiązania problemu na drodze etycznej, uważanej za naiwną. Typ aspołeczny często jest bowiem demoralizowany.

Typ inercyjny jest bierny wobec wyznaczników rozwoju zawodowego, które nie mają dla niego większego znaczenia. Jest niemobilny, niezainteresowany nabywaniem kompetencji zawodowych, wykazuje opór wobec wszystkich napotkanych sugestii. Pomoc osobom z tej grupy również wiąże się z pokierowaniem na właściwą drogę. Pomocne w tym przypadku może być ukazanie mocnych stron przyszłej aktywności zawodowej.

Niezadowolony wykonawca to klient, którego samoocena i aspiracja są zawyżone. Ma poczucie niedowartościowania (do czego jest przekonany), jest niepodatny na sugestie. Nie akceptuje złożonej propozycji rozwiązania swojej sytuacji. Jego

opor jest silny i skierowany na osobę doradcy oraz na samą sytuację poradniczą.

Poszukiwacz koncentruje się na zbieraniu informacji związanych z wyborem zawodu i ogranicza swoją aktywność do tych poszukiwań. Nie ma realnego rozpoznania własnych możliwości, co powoduje jego opieszałość w podejmowaniu decyzji.

Ostatnim wyróżnionym w opisywanej typologii jest negatywista. Ten typ klienta nie koncentruje się na problematyce wyboru zawodu, co ma w jego przypadku charakter doraźny, sytuacyjny. Jego możliwości podjęcia aktywności zawodowej są ograniczone. Wymaga wsparcia w każdej sferze, szczególnie w zakresie wiedzy zawodoznawczej i motywacji. To w przypadku klientów o cechach negatywisty doradca natrafia na największy

opor, w największym stopniu dotyczy on wejścia w relację poradniczą ale jest to też opór wobec osoby doradcy. Negatywista kwestionuje również otrzymywane propozycje rozwiązania problemu, czyli opiera się wszystkimu.

Poniżej zestawione zostały przedstawione typy klientów ze wskazaniem głównych kierunków wykazywanego przez nich oporu.

Tabela 2. Kierunki oporu klientów

Typ klienta	Obiekt oporu			Propozycja doradcy
	doradca	sytuacja	problem	
Zdecydowany wykonawca	+			+
Zdecydowany, czasowo bierny wykonawca	+			++
Aspołeczny wykonawca	+	+	+	+
Inercyjny wykonawca	+	+	++	+
Niezadowolony wykonawca	++	++	+	++
Poszukiwacz	+		+	+
Negatywista	+++	+++	+++	+++

Uwaga: + występowanie oporu

Źródło: Opracowanie własne

Inne spojrzenie na klientów, dokonane z punktu widzenia ich własnej orientacji zawodowej, przedstawia Bożena Wojtasik, która określiła następujące typy klientów:

- zdecydowany, mający wiedzę o sobie, o zawodzie oraz o swoim miejscu w zawodzie. Ten typ legitymuje się akceptacją sytuacji poradniczej, jest zdecydowany na pozyskanie pracy. Niekiedy może opierać się sugestiom doradcy. W tym przypadku opór formułuje się na gruncie wysokich kompetencji i dojrzałości klienta;
- ciągle poszukujący, który ma wiedzę o sobie i o zawodzie, ale brakuje mu wiedzy, jak usytuować siebie w zawodzie;
- niedoinformowany, posiadający jedynie wiedzę na temat siebie i swoich zasobów. Środowisko pracy jest mu obce, a to prowadzi do niechęci i rezerwy wobec niego;
- nie znający siebie, natomiast znający świat pracy. W tym przypadku klientowi trudno jest dostrzec swoje w nim miejsce, bowiem ma luki w informacjach na swój temat jako potencjalnego pracownika. Im dłuższy czas pozostawania bez pracy, tym te luki są większe;
- nieadekwatny, któremu brakuje informacji na temat siebie, jak i środowiska pracy, a pomimo to liczy, „że jakoś będzie”. Ten typ klienta zazwyczaj nie wykazuje oporu wobec doradcy, ani wobec sytuacji poradniczej. Jego opór pojawiać się może wraz z do głębszością rozpoznania siebie i swojej sytuacji osobistej związanej z brakiem pracy, co może budzić niepokój i wątpliwości, a te są niepożądane;

- niezdecydowany, który ma poważne braki w wiedzy we wszystkich obszarach (na temat siebie, świata pracy oraz swojego w nim miejsca) (Wojtasik: 1997).

Osoby bezrobotne legitymują się różnymi cechami kulturowo-demograficznymi. Różnicuje je m.in. płeć, miejsce zamieszkania, wyuczony zawód, okres pozostawania bez pracy, pochodzenie społeczne, pochodzenie terytorialne. Cechy te składają się na indywidualną w przypadku każdego klienta kompozycję osobowościową, która w różny sposób interweniuje na zachowania w sytuacji poradniczej. W przypadku osób długotrwale bezrobotnych czynnikiem szczególnie mocno interweniującym jest wiek i wraz z tym usytuowanie na linii życia.

Dokonana powyżej próba wskazania specyfiki sytuacji zawodowej człowieka uzasadnia stosowanie specyficznej formy pomocy doradczej związanej z pracą zawodową adekwatnie do fazy życia, w której znajduje się jednostka (Ratajczak: 1995).

Faza życia, w której znajduje się klient również może stanowić jedno z kryteriów typologii klientów doradcy zawodu. Są to więc dzieci i młodzież, osoby dorosłe oraz seniorzy. W każdej ze wspomnianych grup wiekowych można wyróżnić podgrupy związane z pełnionymi przez klientów rolami. Wśród dzieci i młodzieży znajdują się więc np.: uczniowie oraz młodzież nie ucząca się, funkcjonująca prawidłowo i wykazująca dysfunkcje lub zagrożona wykluczeniem i marginalizacją. W grupie

dorosłych występują m.in. rodzice, pracownicy, bezrobotni, osoby z obszaru patologii społecznej, z dysfunkcjami. Osoby starsze również mogą być klientami doradcy zawodowego, zwracając się zarówno z problemami związanymi z możliwościami zatrudnienia, jak też w związku z problemami w odnalezieniu się bez pracy, po jej zakończeniu i przejściu na emeryturę. Niektóre z wymienionych ról mogą występować łącznie, równocześnie. Kulminacja potrzeb w zakresie porady zawodowej następuje zazwyczaj w sytuacjach progowych – przy wyborze szkoły, przy podjęciu pracy, w przypadku utraty pracy.

W piśmiennictwie poświęconym problematyce poradnictwa zawodowego, zwłaszcza psychologicznym i pedagogicznym, zaprezentowano wiele sposobów zarysowywania sylwetek klientów. Przedstawione powyżej typologie bezrobotnych klientów poradnictwa zawodowego dokonane zostały z punktu widzenia podejmowania decyzji zawodowej. Poradobiorca jest osobą, której specyfika przy ubieganiu się o poradę wynika z faktu, że z jednej strony stoi w obliczu podejmowania decyzji dotyczącej pracy zawodowej (różnych jej aspektów), a z drugiej jest podmiotem o określonych dyspozycjach indywidualnych. Cechują go więc dwa komponenty: merytoryczny i podmiotowy. Komponent merytoryczny wiąże się z kompetencjami zawodowymi oraz z zainteresowaniami zawodowymi. Komponent podmiotowy reprezentowany jest przez aktywność własną i jej osobowościowe uwarunkowania. Kompetencje własne uzależnione są od aktualnego sytuowania się jednostki na

linii życia. Im człowiek znajduje się na niej dalej, tym są one wyższe. Wiąza się bowiem w dużym stopniu z doświadczeniem zarówno zawodowym, jak i życiowym. Wpływ na nie ma również wykształcenie. Interweniuje ono szczególnie. Im wyższy jest poziom wykształcenia, tym większe są możliwości przemieszczania się pomiędzy różnymi obszarami aktywności zawodowej. Z poziomem wykształcenia wiąże się poziom kompetencji, przy czym wraz z podnoszeniem go wzrastają ogólne dyspozycje, co czyni jednostkę bardziej operatywną. Jest to dość szczególne. Przygotowanie do pracy staje się bowiem w coraz mniejszym stopniu przygotowaniem do wykonywania określonego zawodu, a częściej przejawia się w zdobywaniu cech osobowych umożliwiających podejmowanie określonych zadań zawodowych, najczęściej po krótkim stażu i przygotowaniu na konkretnym stanowisku i w konkretnym miejscu pracy.

Przyjmując za kryterium systematyzowania poziom kompetencji zawodowych, można mówić o klientach cechujących się brakiem kompetencji, o kompetencjach niskich, średnich oraz wysokich.

Brak kompetencji zawodowych uniemożliwia realne analizowanie swoich możliwości zatrudnienia. Najczęściej powoduje poczucie własnej słabości i niskiej samooceny. Rzadziej może powodować nieprawidłowe oceny swoich możliwości, wyrażające się w zawyżaniu lub zaniżaniu aspiracji i dążeń. W sytuacji poradniczej klient o braku kompetencji zawodowych wymaga pełniejszej informacji o zawodzie i stanowisku pracy, z którym

zamierza się związać, lub które jest mu powierzane. Charakter porady jest w tym przypadku dialogowy, przy czym klient jest słabo przygotowany do dialogu i wymaga dodatkowej pracy w tym zakresie. Klienci bezrobotni z tej grupy wykazują bierny opór polegający na niepodejmowaniu jakichkolwiek działań. Scenariusz ich życia pisze los.

Niskie kompetencje zawodowe wiążą się z pewną, najczęściej powierzchowną znajomością przez klienta spraw, z którymi zwraca się do doradcy i w związku z tym porozumienie doradca-klient jest łatwiejsze. W tym przypadku jednak mamy często do czynienia z sytuacją uproszczonego postrzegania problemów będących przedmiotem porady.

Najpowszechniejszym przypadkiem klienta, również w gronie długotrwale bezrobotnych, jest osoba o średnich kompetencjach. Jest ona wśród wymienionych typów najlepiej przygotowana do procesu udzielania-uzyskiwania porady. Jej wiedza o pracy i czynnościach zawodowych jest dostatecznie duża, aby wraz z doradcą antycypować potencjalne sytuacje zawodowe. Procesowi udzielania porady towarzyszy w tym przypadku porozumienie i rozumienie analizowanych i omawianych zagadnień. Nie znaczy to, że ci klienci nie zachowują się oporująco. Nie jest to jednak opór bezwarunkowy, są oni bowiem skłonni do negocjacji i dają się przekonywać rzeczowymi argumentami.

Rzadziej po pomoc doradcy zgłaszają się osoby bezrobotne o wysokich kompetencjach zawodowych. Najczęściej bowiem

są one w stanie rozwiązać swoje problemy we własnym zakresie. Może się jednak zdarzyć i taki klient. Klient o wysokich kompetencjach zawodowych zazwyczaj poszukuje jedynie potwierdzenia swoich wyborów. Oczekuje on najczęściej pomocy jednorazowej (ekspertyzy). W tym przypadku również może wystąpić opór klienta – związany z nieakceptowaniem osoby doradcy, jego sposobu postępowania lub sugerowanego przez doradcę rozwiązania problemu. Jest to bardzo prawdopodobne w przypadku, gdy rozwiązanie to jest inne niż własna wizja klienta. Klient o wysokich kompetencjach zawodowych jest niecierpliwy, zazwyczaj konkretny, oczekuje szybkiej i kompetentnej pomocy. Właściwym dla niego typem doradcy jest ekspert.

Ustalenie poziomu kompetencji zawodowych klienta jest pożądane, bowiem wpływa ono na sposób przeprowadzania porady (różne sposoby pomocy w zależności od poziomu kompetencji zawodowych), jak też umożliwia przewidzenie ewentualnego oporu.

Aktywność własna wiąże się z osobistym zaangażowaniem klienta w proces porady, a przede wszystkim w rozwiązywanie swojego problemu zawodowego. Aktywność ta zawiera się na skali od pełnej determinacji do pasywności. W przypadku niskiej aktywności własnej klient będzie wyłączał się ze współpracy przy rozwiązywaniu swojego problemu i zrzucał odpowiedzialność na doradcę. Może utrudniać i lekceważyć tak pracę, jak i postępowanie doradcy. W takim przypadku znaczącym jest pracowanie nad zwróce-

niem uwagi radzącego się na potrzebę jego udziału w procesie i na zaangażowanie go w ten proces.

W przypadku osób o dużej aktywności własnej można natomiast liczyć na współdziałanie z klientem, na podejmowanie przez niego prób samodzielnego poszukiwania sposobów rozwiązania problemu i wówczas porada dotyczy głównie trafności dokonywanych wyborów.

Zainteresowania stanowią istotny czynnik sprzyjający właściwej realizacji kariery zawodowej. Również w przypadku zwracania się po poradę zawodową mamy do czynienia z klientami o różnych poziomach zainteresowania tak przyszłą pracą zawodową, jak i samą poradą. Osoby o skryształizowanych zainteresowaniach mają już znaczne kompetencje oraz wykazują wysoką aktywność własną w zakresie rozwiązywania swojego problemu.

Zainteresowania zawierają komponent poznawczy, a więc wiążą się z zaciekawieniem pracą, jej warunkami oraz komponent emocjonalny prowadzący do osobistego zaangażowania się w nią. Warto wzmacniać i inspirować zainteresowania, co jest szczególnie ważne w przypadku ich niskiego poziomu lub zupełnej obojętności. Ich nasilenie sprzyja bowiem zaangażowaniu klienta w sprawy będące przedmiotem procesu doradczego.

U osób długotrwale bezrobotnych zainteresowanie pracą jest zazwyczaj małe. Jest to skutek osłabiania się motywacji, jak też budującego się oporu. Przedłużanie się okresu pozostawania bez pracy i podej-

mowanie kolejnych prób jej pozyskania kończących się coraz bardziej antycypowanym fiaskiem prowadzą do rezygnacji, wycofania i osłabienia zainteresowania pracą, jak też tym wszystkim, co się z nią wiąże. W rezultacie pojawia się opór, który też niekiedy może stać się przyczyną eliminowania zainteresowań zawodowych. W ten sposób te negatywne zjawiska wzajemnie się wzmacniają i potęgują.

Analiza przypadków osób radzących się w sprawach związanych z pracą i zawodem prowadzi do próby wyodrębnienia kolejnych typowych sylwetek klientów doradcy zawodu w zależności od prezentowanej przez nich orientacji. W tym przypadku klient rozumiany jest nie jako osoba podejmująca wybór lecz jako osoba zwracająca się o pomoc doradczą.

Sylwetka I. Osoba zorientowana na siebie. Koncentruje się na poszukiwaniu możliwości samorealizacji w pracy. Na problem pracy i zawodu spogląda przez pryzmat własnej satysfakcji, ale przede wszystkim własnego komfortu. W projektowaniu swojej zawodowej przyszłości często interesuje się możliwościami rozwoju zawodowego, niekiedy jednak nie w pełni interesując się zadaniami związanymi z konkretną pracą, z wymaganiami pracodawcy. Tego typu sylwetka cechuje częściej osoby o wyższym poziomie wykształcenia.

Sylwetka II. Osoba zorientowana na pracę. Jest zainteresowana wiedzą dotyczącą pracy i składających się na nią czynności. Swoją satysfakcję zawodową wiąże z jakością wykonywanej przez siebie

pracy. Z tego też względu jest dociekliwa w uzyskiwaniu informacji o warunkach pracy, możliwościach własnego rozwoju zawodowego. Osobistą pomyślność wiąże z pomyślnością zawodową, toteż interesują ją szczegóły związane z konkretną pracą. Jest profesjonalistą, choć nie zawsze jest to typ pracocholika. W każdym jednak przypadku praca zawodowa dla tego typu sylwetki stanowi ważny element życia.

Sylwetka III. Osoba zorientowana na życie pozazawodowe. Pracę i swoje potencjalne obowiązki zawodowe traktuje instrumentalnie. Praca jest więc dla tego typu osoby jedynie sposobem poprawy standardu ekonomicznego. Nie wiąże się więc ona na stałe z pracą, czy też nawet z zawodem. Swojej samorealizacji poszukuje w innych obszarach aktywności. Praca nie jest w tym przypadku pasją. Bezrobocie dla osoby z tej grupy nie stanowi tragedii, lecz jest niekiedy wręcz pożądanym rozwiązaniem. Świadczenia socjalne dodatkowo działają w jej przypadku demobilizująco i powściągają ją przed aktywnością, a nawet przyczyniają się do wyzwolenia oporu przed zmianą na niepożądaną konieczność podjęcia zatrudnienia. Niektóre osoby z tej grupy świadomie i celowo wycofały się z aktywności zawodowej na rzecz innych obszarów działania. Z własnej woli raczej nie trafiają one do doradcy zawodowego, a jeśli już z jakiegoś powodu się tam znajdują, to są odporne i powściągliwe. Nie potrzebują porady zawodowej, bo nie są zainteresowane pracą. Z tego względu pracę z nimi trzeba rozpocząć od budowania motywacji do podjęcia zatrudnienia.

W rzeczywistości społecznej mamy do czynienia z jednostkami ludzkimi będącymi niepowtarzalnymi indywidualnościami. W przypadku osób zwracających się po pomoc do doradcy zawodu również spotykamy klientów cechujących się swoimi niepowtarzalnymi właściwościami. Z każdym przypadkiem przychodzi więc pracować indywidualnie, według indywidualnego programu, zależnie od jego cech, dyspozycji i innych różnorodnych uwarunkowań wynikających z dotychczasowego biegu życia.

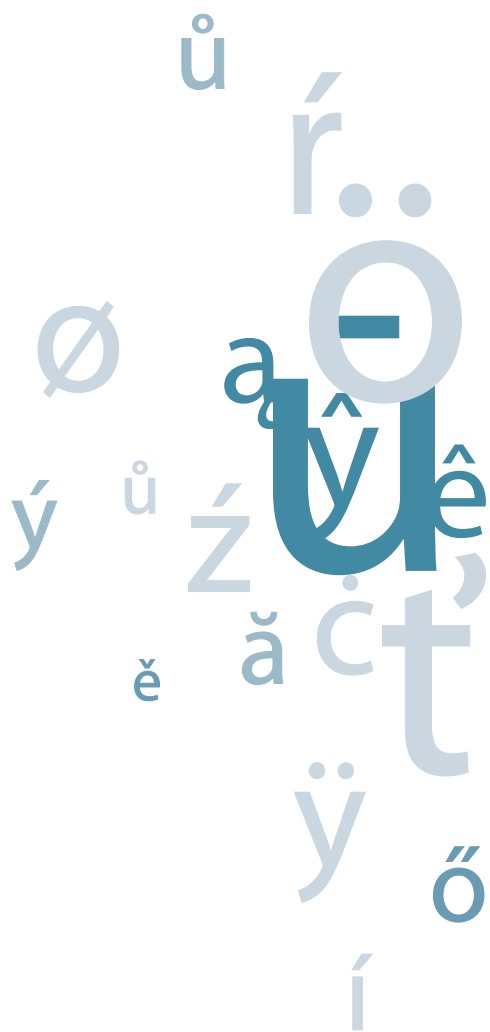
Wymienione powyżej typy sylwetek różnicuje stosunek do pracy zawodowej. Wszystkie są jednak powszechne i trudno wskazać typ dominujący. Im dłużej trwa okres pozostawania bez pracy, tym bardziej upowszechnia się sylwetka III. Jest to następstwem rezygnowania z aspiracji i utożsamiania się z rolą osoby, której praca nie dotyczy. Niestety, „życie pozazawodowe” w tym przypadku nie jest rozumiane jako rozległy obszar aktywności, lecz jako bardzo wąski, zredukowany do działalności o charakterze egzystencjalnym.

Dla doradcy zawodu duże znaczenie ma wiedza o kliencie, jego orientacji i preferencjach, jak też o potencjalnych przyczynach i typach oporu. Im jest ona bardziej rozległa, tym skuteczniejszej można udzielić pomocy. Z tego też względu proces przygotowawczy, poprzedzający udzielanie pomocy, jest często długi i wiąże się z poznawaniem klienta. Przedstawione powyżej sylwetki przypuszczalnie wymagają pomocy wyprowadzanej z gruntu ich własnej orientacji – na siebie, pracę, aktywność pozazawodową. W tym

obszarze problemowym wykazują one największą wrażliwość i otwartość. Poprzez odwołanie się do cech wyróżniających poszczególne typy klientów można wzmocnić ich poznawczą aktywność i ich osobisty, czynny udział w procesie poradniczym, jednocześnie redukując ewentualny opór i niechęć lub brak zainteresowania uzyskaniem pomocy.

Sytuacja każdego klienta w każdym typie poradnictwa jest trudna, co wynika m.in. z konieczności przyznania się przed sobą samym do swojej niemocy – z braku możliwości rozwiązania swojego problemu bez potrzeby odwoływania się do pomocy innych ludzi.

Warto zdawać sobie z tego sprawę i nie eksponować tego w relacji poradniczej, bowiem może to doprowadzić do oporu i wycofywania się klienta.



4.2 Samoocena klienta bezrobotnego w procesie poradniczym

Jednym z elementów charakteryzujących osobowość są mechanizmy samoregulacji.

Są nimi samowiedza, samoocena, samokontrola i samokorekta. Mechanizmy te mają charakter indywidualny i wiążą się z wpływaniem człowieka na swoje cechy i zachowania.

Dzięki nim człowiek ma możliwość poznania siebie, swoich cech i właściwości oraz kontrolowania i korygowania ich, czyli zmieniania siebie.

Samowiedza stanowi pierwszy z mechanizmów samoregulacji warunkujący kolejne. Od wiedzy o sobie samym zależy bowiem, jak będzie się jednostka postrzegała i co o sobie wie. Wiedza niepełna, powierzchowna, nieprawdziwa może prowadzić do niewłaściwego zastosowania kolejnych mechanizmów, w rezultacie czego dokonane w sobie zmiany mogą być nieprawidłowe, źle zamierzone. Niestety dokonywana samoocena często opiera się na błędnych przesłankach, na wyobrażeniach, oczekiwaniach, życzeniach a nie na prawdziwym rozpoznaniu. Samowiedza wymaga wnikliwego i obiektywnego poznania siebie, zrozumienia swoich zachowań oraz ich uwarunkowań. Dążenie do pozytywnego obrazu własnej osoby w swojej świadomości w wielu przypadkach prowadzi do oporowania i wycofywania się, a kiedy indziej do powierz-

chowności i projektowania. Ma to miejsce w sytuacjach, gdy jednostka obawia się, że obraz ten nie będzie jej satysfakcjonował. Jest to więc swoiste wprowadzanie w błąd samego siebie na swój własny temat. Zdobycie wiedzy na swój temat wymaga specyficznej diagnostyki, obserwacji i refleksji nad sobą samym. Na poziomie samowiedzy nie powinno mieć miejsca ocenianie i wartościowanie, które utrudniają uzyskanie obiektywnego wizerunku samego siebie, zagrażają zniekształcaniem własnego wizerunku w swoich oczach.

Ważnym zadaniem w pracy poradniczej jest pomoc w dokonaniu adekwatnej samooceny. Doradca może zwrócić uwagę na te cechy i zachowania klienta, które są dla niego znaczące oraz wskazać, jak je badać i rozpoznawać. W niektórych przypadkach może udzielić pomocy w zbieraniu danych do obrazu samego siebie. Jest to ważne, jako że warunkuje uruchomienie kolejnych mechanizmów samoregulacji, szczególnie samooceny. Samoocena wiąże się z wartościowaniem swoich cech i zachowań przez jednostkę. Jest rezultatem oceniania ich w odniesieniu do zewnętrznego układu odniesienia, jakim mogą być cechy lub zachowania innych osób. Samoocena może być zaniżona, adekwatna lub zawyżona, co zależy od tego, jaką wartość swoim właściwościom nada jednostka. Ocena zani-



Rys. 6. Mechanizmy samoregulacji

żona ma miejsce wówczas, gdy wartość nadana jest niższa niż rzeczywistość, zawyżona – w przypadku, gdy jest w sposób nieuprawniony wysoka, natomiast adekwatna występuje w sytuacji, gdy jednostka ocenia siebie zgodnie z rzeczywistością. W literaturze wielokrotnie zwraca się uwagę na to, że jednym z głównych i poważniejszych problemów związanych z doświadczaniem bezrobocia, zwłaszcza długookresowego, jest zaniżona samoocena. Ma to zazwyczaj negatywny wpływ zarówno na poszukiwanie pracy, jak i na sam udział w procesie pomocowym i występowanie w roli klienta. Nieadekwatna samoocena, czyli zarówno zawyżona jak i zaniżona, prowadzą do niewłaściwego oszacowania własnych zasobów jednostki i co za tym idzie przyczyniają się do nieadekwatnych oczekiwań i podejmowanych form aktywności. Samoocena zawyżona przy poszukiwaniu pracy prowadzi do nadmiernie roszczeniowej postawy, do nieliczenia się ze swoimi ograniczeniami, do braku elastyczności w odnoszeniu się do uzyskiwanych ofert i propozycji, względem których prezentowany jest opór i nieustępliwość. Może też wywoływać trudności w relacji klient-doradca. W tym przypadku do głosu dochodzi często nadmierna roszczeniowość, brak poszanowania osoby doradcy, nieliczenie się z jego propozycjami i sugestiami, przewrażliwienie na tle własnej osoby. Utrudnia to proces pomocowy, często komplikuje nawiązanie właściwej relacji. Najczęściej jednak wśród osób długotrwale bezrobotnych napotkać można osoby wykazujące samoocenę zaniżoną. Ma ona charakter blokujący, przyczynia się do skłonności do redukcji aspiracji, do

braku wiary we własne możliwości, do rezygnacji i wycofywania. Można wskazać wiele przyczyn samooceny zaniżonej. Są one m.in. następstwem oddziaływania rodziców i szkoły, którzy w swoich oddziaływaniach wychowawczych i kształcących nazbyt często wykazują błędy i słabe strony dziecka, zaniedbując jego atuty i osiągnięcia. W ten sposób buduje się wizerunek własny osoby, która wciąż musi być korygowana i kontrolowana, a wraz z tym staje się niesamodzielna i nie ufająca we własne możliwości (Wołk: 2002). Jak więc z tego wynika, zarówno zawyżona, jak też zaniżona samoocena prowadzą do niewłaściwych zachowań, przy czym są one od siebie bardzo różne. Również opór wobec własnej aktywności, jak i udziału w relacji poradniczej jest różny i dotyczy czego innego.

Samowiedza i samoocena wyznaczają warunki sytuacji wejściowej do samokontroli i samokorekty. Mechanizmy te wiążą się z dokonywaniem zmian w swoim zachowaniu, bądź modyfikowaniem własnych cech. W ich rezultacie jednostka jest w stanie na bieżąco panować nad sobą i korygować to, co uznaje za wymagające zmiany, a nawet całkowicie zmienić niektóre swoje cechy i postępowanie. Warunkiem pomyślności uruchomienia tych mechanizmów jest właściwe rozpoznanie siebie oraz na tym gruncie dokonanie adekwatnej samooceny. Wymaga to jednak właściwej postawy klienta, która w niektórych sytuacjach jest czynnikiem stymulującym do działania, w innych prowadzi do wycofywania się i powściągnięcia własnej aktywności.

4.3 Doświadczenie jako czynnik warunkujący zachowania oporujące bezrobotnych

Sposób uczestniczenia w relacji poradniczej mocno uwarunkowany jest doświadczeniem klienta.

Interpretacje doświadczenia przedstawiane w literaturze ukazują różne jego rozumienie. W niektórych przypadkach jest ono rozumiane jako „śląd pamięciowy, zespół informacji wpisanych w mózgu” (Lewicki: 1972, s. 40). W takim ujęciu stanowi ono konsekwencję podjętego działania, jego rezultat. Kiedy indziej z kolei doświadczenie utożsamiane jest z doświadczaniem, czyli z samym działaniem, z podjętym czynem. Z takim rozumieniem spotykamy się w przypadku stwierdzeń: „przeprowadziłem doświadczenie”, „wziąłem udział w doświadczeniu”, „doświadczyłem z jego strony wielu przykości”.

„Doświadczenie wiąże się z przeżyтыми przez człowieka zdarzeniami i sytuacjami oraz z jego własnymi czynnościami i zachowaniami w tych sytuacjach. Doświadczenie pośredniczy w procesach uczenia się człowieka. Jest ono tym, co jednostka wynosi z przeżywanych zdarzeń, sytuacji i własnych działań, śladem, jaki pozostawiają one zarówno w mózgu, jak i w innych układach organizmu i psychiki. W najogólniejszym sensie tego słowa doświadczenie stanowi informację w postaci śladu pamięciowego lub innych form zapisu w organizmie człowieka” (Tyszko-wa: 1988, s. 140).

Doświadczeniem jest „ogół wiadomości zdobytych na podstawie obserwacji i przeżyć, znajomość życia, przeżyć, ludzi; zasób umiejętności, praktyka, wprawa; próba życiowa” (Słownik: 1988). Inne ujęcie

słownikowe ujmuje doświadczenie jako „sumę bodźców, jakich doznał osobnik w ciągu swego życia, i jego reakcji na te bodźce” (Okoń: 1975). W tym drugim przypadku mówiąc o bodźcach i reakcjach jednostki na nie, doświadczenie jest zarówno procesem, jak i jego rezultatem.

Doświadczenie czasem jest też pojmowane jako „ucieczka od wirtualności. Zapora przed szaleństwem. Jako warunek dokonania odkrycia lub jego weryfikacji” (Attali: 2002, s. 51). W tym sensie stanowi ono działanie, poszukiwanie, formę aktywności poznawczej. Zbliżoną interpretację spotykamy w wypowiedzi „w każdym działaniu twórczym człowiek postuluje się doświadczeniem – czyli zadaniami, które ustereotypizował w przeszłości (Kuroń: 2002, s. 42).

Wydaje się, że wielość spojrzeń na doświadczenie jest nieograniczona. Doświadczenie może być indywidualne, jednostkowe, jak ma to miejsce w biografii człowieka, jak i zbiorowe, nabywane w rezultacie wspólnego życia, czy choćby uczestniczenia w tych samych sytuacjach.

Doświadczeniu nadawane są różne znaczenia, przy czym w odniesieniu do pracy zawodowej i bezrobocia jest ono najczęściej postrzegane jako czynnik warunkujący pomyślność zawodową i jej sprzyjający, czyli nadawana jest mu pozytywna konotacja.

Z takim znaczeniem spotykamy się w „Leksykonie pedagogiki pracy”, gdzie doświadczenie jest przedstawiane jako „ogół wiedzy przeważnie praktycznej, zdobytej

na podstawie obserwacji i przeżyć, znajomości życia, rzeczy i ludzi, zasób umiejętności, praktyka, wprawa (Nowacki: 2004). Z doświadczeniem zawodowym wiąże się doskonalenie, usprawnianie, biegłość działania nabyte poprzez praktykę. Wynika stąd sugestia, że doświadczenie sprzyja rozwojowi zawodowemu i właściwemu, pożądanemu ukierunkowaniu kariery zawodowej. Przez pracodawców jest uważane za ważny składnik kompetencji kandydata do pracy, w wielu przypadkach traktowany jako niezbędny. Osoby bezrobotne zazwyczaj mają już doświadczenie zawodowe oraz doświadczenie w poszukiwaniu pracy.

Doświadczenia nie można jednak zakwalifikować jako kategorii jednoznacznie pozytywnej, wręcz przeciwnie, wielokrotnie doświadczenie może być przyczyną ograniczeń w rozwoju zawodowym i przyczyniać się do formułowania oporu w sytuacjach zawodowych, przy podejmowaniu decyzji dotyczących podjęcia pracy lub ukierunkowania się na drogę do niej. Z tego też względu doświadczenie jest kategorią dobrze wpisującą się w ideę postmodernizmu. Jest bowiem pojęciem niejednoznacznym, o różnych konotacjach, wymagającym indywidualnego traktowania i interpretowania. Doświadczenie więc w jednych przypadkach hartuje, wyciska łyżę, prowadzi do deklaracji „nigdy więcej”, kiedy indziej z kolei dodaje mocy i sił sprawczych, daje wiarę we własne możliwości, co niekiedy niestety może przerodzić się w rutynę, rozszerza horyzonty i ułatwia rozwiązywanie napotykaných problemów.

Doświadczenie nabywane jest w trakcie realizacji całej biografii życiowej. Nabywane wcześniej rzutuje na przyszłość, na sposoby rozwiązywania problemów, na które jednostka natrafia w trakcie swojej wędrówki przez życie. Niekiedy determinuje ono dokonywane później wybory, kiedy indziej przesądza o systemie wartości i powoduje weryfikację planu życiowego. Może być silniejsze i mieć większy wpływ na motywację działania, jak i słabsze, stymulujące jednostkę w mniejszym stopniu.

Wartość doświadczenia zależy od jednostki, jej cech, nastawień, jak i charakteru bodźców, które doświadczenie rozumiane jako system wiedzy wywołuje i formuje.

Doświadczenie jednostkowe ma charakter indywidualny i niepowtarzalny, tak jak niepowtarzalni są ludzie i drogi ich życia, jak niepowtarzalne są ludzkie biografie.

Legitymowanie się doświadczeniem jest jednym z głównych postulatów i oczekiwań pracodawców. Ma w tym przypadku dużą wartość, bowiem doświadczenie wyraża spotkanie człowieka z rzeczywistością, z konkretnymi problemami niesionymi przez życie. Pozwala na lepsze radzenie sobie z trudnościami, na pokonywanie przeszkód, czyni człowieka zaradnym. Wyrażają to wypowiedzi respondentów – „już się kiedyś z tym spotkałem”, „sytuacja nie zaskoczyła mnie, bowiem byłem na to przygotowany”, „już nieraz byłem w podobnej sytuacji”. O doświadczeniu wypowiadają się respondenci w narracjach biograficznych: „najtrudniej przeżyłem pierwszy dzień w pracy za

pierwszy razem. Potem w kolejnych zakładach już szło dużo łatwiej”, „Gdybym się wcześniej z tym nie spotkał, nie poradziłbym sobie”, „Tym razem już nic nie mogło mnie zaskoczyć, przecież nie robiłem tego po raz pierwszy”.

Doświadczenie zawodowe można analizować i interpretować z różnych perspektyw, co dowodzi o jego złożoności jako czynnika bodźcującego rozwój zawodowy, jak również stymulującego rozwój życiowy człowieka. Można spotkać w literaturze tezę, że rozwój zawodowy jest w 70% zdeterminowany przez doświadczenie, w 20% przez informacje i wskazówki, a jedynie w 10% przez szkolenie (Suchar: 2003). Nic więc dziwnego, że nadawane jest mu duże znaczenie przy kwalifikowaniu pracowników. Warto jednak zwrócić uwagę, że chodzi w tym przypadku raczej o bogactwo doświadczeń, o obycie, a nie o doświadczenie w ogóle.

Nie wolno pomijać znaczenia doświadczenia pracy zawodowej w ogólnym rozwoju człowieka, bowiem w trakcie jej wykonywania występuje cały szereg sytuacji typowych tylko dla niej, a znaczących dla rozwoju. Każde jednak doświadczenie ma charakter subiektywny, dotyczy konkretnej osoby, inne osoby legitymują się doświadczeniem innym, bowiem ukształtowanym w trakcie doświadczanych indywidualnych, niepowtarzalnych sytuacji. Przedstawiona poniżej systematyka, oczywiście nie wyczerpująca wszystkich możliwych spojrzeń na doświadczenia, ukazuje je z wielu perspektyw. Odnoszą się one zarówno do doświadczenia rozumia-

nego jako proces, jako cel oraz jako proces i cel zintegrowane za sobą.

- Doświadczenie różnicowane treścią. W zasadzie doświadczenie dotyczy bardzo różnych sfer rzeczywistości, zachodzi w różnych dziedzinach życia i pracy zawodowej. Już tutaj pojawia się wyraźne rozróżnienie – zazwyczaj wzbogacając doświadczenie w jednej dziedzinie, ogranicza się możliwości w innych. Tego typu dylemat wystąpił w zakresie kształtowania wąskospecjalistycznych profili zawodowych, które oczywiście były bardziej specjalistyczne, ale czyniły pracownika bezradnym w przypadku innych działań, nawet bliskich posiadanej specjalizacji. Im więc bardziej zróżnicowane są doświadczenia, tym prawdopodobniej będą one bardziej powierzchowne, mniejsze. Doświadczenie może też być zróżnicowane pod względem całych dziedzin, obszarów. W przypadku pracy zawodowej mamy do czynienia z transferem kompetencji, czyli z przenoszeniem niektórych, niekiedy dość obszernych treściowo doświadczeń z jednej sfery do innej. W odniesieniu do pracy zawodowej określa się to potocznie „on sobie poradzi, bo ma duże doświadczenie, gdyż z niejednego pieca chleb jadł”. Nie zawsze jednak doświadczenie uzyskane w jednej dziedzinie w konkretnym przypadku daje się zastosować w innej, niekiedy wręcz może okazać się przeszkodą, być źródłem oporu, jak miało to miejsce w podejmowanej niegdyś na Górnym Śląsku próbie przekwalifikowania górników do zawodu policjanta.

- Doświadczenie postrzegane w kategorii aksjologicznej: dobro-zło. Wiąże się z wartościowaniem napotykaných sytuacji i związanych z nimi ludzi i zjawisk, czyli z podnoszeniem doświadczeń do uznanego systemu wartości. Wymaga układu odniesienia. Z dobrym doświadczeniem spotykamy się niekiedy w wypowiedziach „przeszedłem trudną szkołę, ale teraz nie ma zadania, z którymi sobie nie poradzę”, „uczyłem się pod okiem doskonałego fachowca, który wprowadzał mnie w tajniki zawodu”. Wzbogacają one możliwości pracownika i przyczyniają się do doskonalenia jego kompetencji zawodowych. Kiedy indziej natrafiając na ogólne stwierdzenie „mam złe doświadczenia w pracy z przełożonymi”, „na praktyce tylko objąłem się, nawet nie poznałem firmy, w której tę praktykę miałem”, „wokół wszyscy oglądają się jeden na drugiego, starają się wykręcić od pracy i odpowiedzialności”, „mój szef wszystkiego się boi”, „nie ma sensu z nim rozmawiać, on i tak nie jest w stanie tego zrozumieć” otrzymujemy informacje o złym doświadczeniu, które nie służy rozwojowi. Wręcz przeciwnie, może prowadzić do podejmowania działań nie tylko wątpliwych, ale niekiedy szkodliwych. Doświadczenie w poszukiwaniu pracy też może być różne. Każda odmowa, traktowanie osoby poszukującej pracy z góry, jako intruza, wyzwała opór przed kolejną próbą. Z jednej więc strony doświadczenie może bezrobotnemu pomóc w radzeniu sobie na rynku pracy, dzięki nabytemu obyciu, poznaniu ścieżek o większej skuteczności, może też jednak wyhamowywać początkowy entuzjazm.
- Doświadczenie w kategorii stymulujące-wykluczające. Stymulujące doświadczenie wyzwala ciekawość poznawczą, wzbudza zaangażowanie, pozytywne emocje, inspiruje do pracy. Doświadczenie ma cechy stymulujące wówczas, gdy wiąże się z własnym zainteresowaniem jednostki, gdy jej cele i dążenia, system wartości są zgodne z doświadczanymi sytuacjami. Stymulujące doświadczenie prowadzi też najczęściej do uzyskania zadowolenia. Jest to bardzo indywidualne, niektóre doświadczane sytuacje inspirują, inne prowadzą do wyłączenia się w przypadku jednych i odwrotnie w przypadku innych osób. Spore znaczenie ma tutaj charakter i wola jednostki, a także uwarunkowania kulturowe. Doświadczenie niskich aspiracji edukacyjnych w rodzinie prowadzi do redukcji ich wobec własnych dzieci, doświadczenie niedoceny przez pracodawcę, lekceważenia, traktowania instrumentalnego mogą doprowadzić do rezygnacji i wycofania.
- Doświadczenie w kategorii zakresu: duże-brak. Najczęściej mówiąc o doświadczeniu zawodowym w domyśle chodzi o jego zakres. Doświadczenie jest tym większe, im dłużej jednostka wykonuje określone działania lub uczestniczy w określonych sytuacjach pracowniczych. Nabywane doświadczenie z czasem może doprowadzić do rutyny. Tym samym nabyta sprawczość przerodzić się może w machinalność działań, w ich bezrefleksyjne,

wręcz odruchowe wykonywanie. Rutyna jest błędem praktycznym, którego konsekwencje negatywnie wyrażają się w wykonywaniu pracy bez zaangażowania intelektualnego, co ogranicza rozwój własny. W sytuacji zmiany natomiast, a ta jest przecież cechą współczesności i udziałem wszystkich, działania rutynowe prowadzą do błędów lub czynią jednostkę bezradną. Tym samym duże doświadczenie również może nieść zagrożenia. Poziom doświadczenia ma duże znaczenie przy poszukiwaniu zatrudnienia, warto więc je rozpoznać przed rozpoczęciem procesu poradniczego i uwzględniać przy jego realizacji.

- ✓ Doświadczenie w kategorii: lokalne-globalne. Doświadczenie może być nawet znaczne jednakże w wymiarze lokalnym, niestety bez konfrontacji z osiągnięciami światowymi. Jest ono przydatne bowiem jest związane z lokalną specyfiką. Doświadczenie w wymiarze globalnym wiąże się z nabywaniem go w różnych kulturach i krajach. Jest ono w niektórych zawodach bardzo ważne, szczególnie tam, gdzie pojawia się problem wielokulturowości (głównie zawody zorientowane na ludzi) oraz tam, gdzie ważne jest sięganie do najnowszych światowych rozwiązań (technika i przemysł).
- ✓ Doświadczenie w kategorii: wykonywanie pracy-brak pracy. Praca zawodowa poprzez spłot wielu czynników i poprzez swoją wielowymiarową złożoność wzbogaca doświadczenie człowieka. Oczywiście może to być doświadczenie pozytywne, a więc sprzyjające kreatywności pracującego człowieka, jak

i negatywne. Brak pracy, jej niewykonywanie sprawia, że człowiek staje się uboższy o doświadczenie nabywane w trakcie aktywności zawodowej. Nabywa natomiast doświadczenia jako osoba bezrobotna. To doświadczenie ma jednak różne postaci i w jednych przypadkach sprzyja skuteczności na rynku pracy (w przypadku poznania sposobów postępowania, ludzi i instytucji pomocy bezrobotnym), kiedy indziej przyczynia się do zachowań oporujących (w sytuacjach doświadczania porażek i upokorzeń).

- ✓ Doświadczenie w kategorii; aktualne-przestarzałe. Doświadczenie wymaga ciągłej aktualizacji. Doświadczenie z okresów minionych, nawet niezbyt odległych, niekiedy może być nieodpowiednie, np.: w sytuacjach, gdy zamierzamy wykonywać jakąś pracę tradycyjnymi metodami, bez użycia nowoczesnej techniki. Wówczas nabyte w przeszłości doświadczenie może być konieczne i przesądzać o sukcesie. Kiedy indziej jednak jest odwrotnie – stare doświadczenie obciąża, ogranicza, czyni człowieka bezradnym w sytuacji, gdy się do niego odwoła, a ono niestety jest już nieprzydatne. Osoby długotrwale bezrobotne narażone są na dezaktualizację swoich doświadczeń zawodowych i na zmniejszanie się ich przydatności jako czynnika podnoszącego atrakcyjność zawodową kandydata.

Jak wynika z powyższych rozważań doświadczenie może być zróżnicowane przez szereg jego cech i uwarunkowań sytuacyjnych. Doświadczenie uwarunkowane jest również osobowościowo. W indywidualnym biegu życia przyjmuje ono różną postać i znaczenie, które są zdeteminowane systemem wartości konkretnej jednostki. Doświadczenie osób bezrobotnych dotyczy wcześniejszych doświadczeń zawodowych wyniesionych z okresu wykonywania pracy zawodowej oraz doświadczeń w poszukiwaniu pracy. Oba obszary są ważne dla pomyślności zawodowej, również w poszukiwaniu zatrudnienia, oba też mają znaczenie dla podejścia bezrobotnego do sytuacji poradniczej.

Uwarunkowania doświadczenia mogą być kulturowe, mogą być rezultatem polityki pracodawcy, jak również uwarunkowane losowo. Interwencja przypadku w doświadczanie niekiedy przesądza o całej dalszej drodze jednostki. Z tego też względu niezależnie od różnych doświadczeń nabywanych w sposób zamierzony i planowy, należy uwzględnić prawdopodobieństwo interwencji losu i nieprzewidywanych zbiegów okoliczności o charakterze sytuacyjnym.

Doświadczenie w kategorii sukces-porażka jest jednym z czynników podmiotowych wskazywanych przez Supera jako determinujące rozwój zawodowy. Takie spojrzenie na doświadczenie jest specyficzne i wymaga skupienia uwagi. Należy zwrócić uwagę, że doświadczenie wpływa na weryfikację zarówno samooceny, jak i planów życiowych. Samoocena pod

wpływem napotykanym sytuacji, wzorów, podejmowanych działań może znacząco zmieniać się na skali od zaniżonej, poprzez adekwatną do zawyżonej.

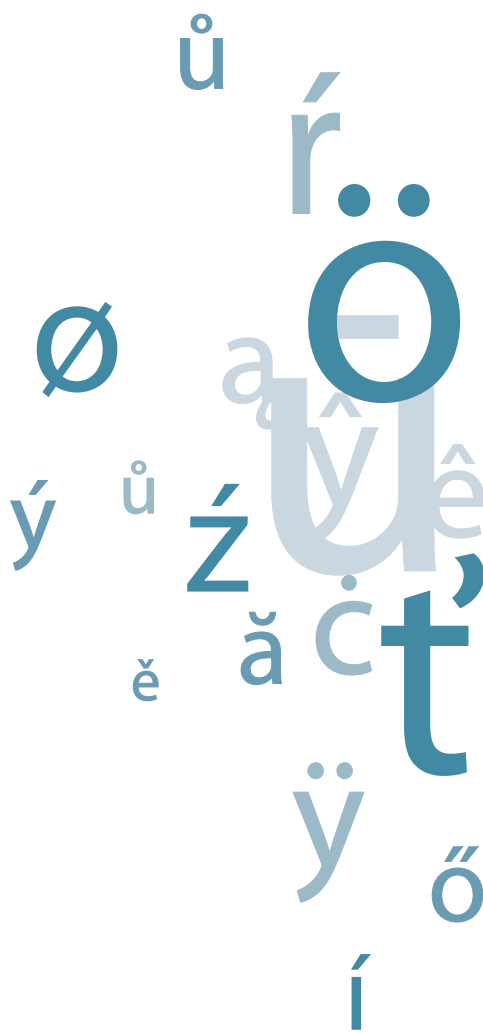
Doświadczenia pozytywne prowadzą do wyższej oceny siebie i swoich możliwości, dodają wiary w siebie. Sprawiają, że jednostka doświadczająca sukcesu jest częściej skłonna do podejmowania trudniejszych zadań. Jej spojrzenie na pracę zawodową i swoje w niej miejsce jest optymistyczne. Wykazuje ona pozytywne nastawienie do pracy i związanych z jej wykonywaniem problemów.

Przeprowadzane przeze mnie w środowisku zielonogórskim badania wskazują, że szczególnie ludzie młodzi, znajdujący się na starcie zawodowym, w przypadku osiągnięcia sukcesów wykazują silną orientację na aktywność zawodową (Wołk: 1998). Wystąpienie pomyślności zawodowej po podjęciu pierwszej pracy prowadzi do pozytywnego do niej nastawienia, większego nią zainteresowania i większego zaangażowania. Są to ważne cechy, pożądane przez pracodawców, ale też, co nie jest bez znaczenia, opisują one osoby zadowolone z biegu swojego życia. Porażka, jak również reprezentująca ją kara, prowadzi do konsekwencji przeciwnych, zgoła odwrotnych. Prowadzi często do obniżenia samooceny, do ograniczenia wiary we własne siły i możliwości. Porażka zbija z tropu, czyni człowieka niepewnym, prowadzi do redukcji dążeń. Doświadczanie porażki w pierwszym okresie pracy zawodowej znacznie częściej stygmatyzuje negatywnie człowieka, zarówno w opiniach zewnętrznych, jak i „ob-

raz własny". Prowadzi do wycofania, zakwestionowania własnych kompetencji i możliwości. Pojawia się ostrożność i asekuracja. Pracownicy rozpoczynający pracę zawodową od porażki, częściej bezwzględnie i bezkrytycznie podporządkowują się przełożonym i stają się konformistami. Nie mają odwagi do podejmowania samodzielnych decyzji i odpowiedzialności. W wielu przypadkach ich kompetencje i możliwości zostają zdławione przez brak wiary i ucieczkę od konfrontacji z napotykanymi wyzwaniem. Tym samym wielu wartościowych pracowników już na starcie zawodowym zablokuje się i formułuje swój wizerunek poniżej rzeczywistych możliwości, co z czasem zostaje utrwalone.

Doświadczenie porażki jest „przypisane” do bezrobotnych. Sama utrata pracy i jej brak już mają znamiona porażki. Niepowodzenia w poszukiwaniu pracy – to kolejne porażki. Do tego włączyć należy

często towarzyszące bezrobotnym niepowodzenia w życiu osobistym. Porażka może inspirować do znacznego wysiłku, częściej jednak pasmo niepowodzeń wyzwala opór przed kolejnymi, pojawia się brak wiary we własne siły i możliwości.



4.4 Bezrobotni w świetle opinii i stereotypów

W relacjach społecznych duże znaczenie odgrywiają stereotypy, bowiem ludzie mają swoje utrwalone poglądy i sądy na temat innych ludzi i grup społecznych. W swoim postępowaniu często odwołują się do tych stereotypów, nie wnikając, czy te obrazy są faktyczne i czy pokrywają się z rzeczywistością. Zjawisko to funkcjonuje również w relacjach pomiędzy doradcami zawodowymi i bezrobotnymi, przy czym wpływ ma na nie również opinia społeczna. Sondaże prowadzone na ogólnopolskich próbach pokazują, że w oczach innych długotrwale bezrobotni to osoby leniwe, niekompetentne, wygodne, niezdiscyplinowane, roszczeniowe, niechętnie do pracy nad sobą, wycofujące się, bierne, pasywne, oporujące wobec propozycji aktywizujących, zaniedbane, biedne, brudne, mające kłopoty w relacjach społecznych, zwłaszcza problemy rodzinne i kłopoty zdrowotne, dotknięte lub zagrożone patologią społeczną, żyjące na koszt innych. Wiele z przedstawionych cech dostrzegają sami bezrobotni, co potwierdza ich występowanie w rzeczywistości (CBOS: 2008).

Opinie społeczne wyrażane w sondażach OBOP-u i CBOS-u w zasadzie pokrywają się z opiniami wyrażanymi przez pracowników publicznych służb zatrudnienia. Wciąż typowy obraz bezrobotnego, funkcjonujący w opiniach społecznych, wyłania się z raportu Krzysztofa Koneckiego i Krzyszpina Kaczmarczyka, który ukazał się przed dziesięcioma laty (Konecki, Kaczmarczyk: 1999). Zwraca się w nim uwagę, że „bardzo istotna dla pracy pośredników i doradców jest ich percepcja klientów, z którymi będą współpracowali tzn.

bezrobotnych i pracodawców. „Praca nad ludźmi”, a taki charakter ma ich praca, odbywa się na etapie interakcji i postrzeganie „przedmiotu obróbki” ma tu szczególne znaczenie. „Przedmiot ten jest bowiem czujący i reagujący na działania pośredników i doradców”. Praca z klientem niemożliwa jest na poziomie interakcyjnym, a więc procesy interakcyjne mają zapewne wpływ na jakość pracy i jej efektywność. Procesy postrzegania i stereotypizacji bezrobotnych są elementami procesów interakcyjnych. Jak wynika z badań postawy pracowników RUP-ów wobec ich klientów wyrażają się często w klasyfikacjach bezrobotnych i pracodawców dokonywanych na poziomie języka. Klasyfikacje te mogą mieć wpływ na to, czy praca przebiega prawidłowo, czy też ma charakter problematyczny. Wybór konkretnego schematu klasyfikacyjnego zależy od ważności konkretnej sytuacji dla działania jednostki i od natężenia kontaktów z partnerem interakcji.

Wyróżniono cztery kategorie postrzeżeń wobec bezrobotnych:

- ✓ interakcyjne;
- ✓ psychologiczne;
- ✓ statusowo-zawodowe;
- ✓ moralne (tamże, s. 224).

Kategorie interakcyjne wyrażają cechy partnera relacji dotyczące interakcji, np. krzykliwy, nieśmiały, upierdliwy, bezczelny, miły, dobry aktor. W opisywanych badaniach występowały one najliczniej (33,5%). Kategorie psychologiczne opisują cechy psychiczne lub cechy osobowości partnera. Wśród nich są określe-

nia: agresywny, bierny, zestresowany, cierpliwy, egoista, potulny, załamany, itp. Tymi kategoriami posługiwało się 27,5% pracowników RUP-ów. Kategorie statusowo-zawodowe dotyczą obszaru statusu (sytuacja materialna, poziom wykształcenia) oraz obszaru zawodowego (22,0%). Wśród tych kategorii są m.in. biedny, wykształcony, bezdomny, nowobogacki, sprytny, kompetentny, biurokrata, przedsiębiorczy, fachowiec. Do kategorii moralnych (17,8%), mających charakter oceniający, zaliczyć można następujące: sprytny, oszust, przebiegły, cwaniak, krwiopijca, wiarygodny (tamże, s. 225).

Autorzy wspomnianego raportu analizowali również kategorie opinii pracowników publicznych służb zatrudnienia pod względem wartościowania bezrobotnych. W tej typologii dominowały opinie negatywne wyrażane w 52,8%, następnie pozytywne (22,1%), współczujące (76,3%) oraz neutralne (7,6%) (tamże, s. 225-226).

Jak więc z tego wynika, jedna z głównych dyrektyw odnoszących się do pracy z ludźmi, mówiąca o konieczności oddzielania spraw od ludzi, wśród pracowników urzędów pracy i doradców zawodowych nie jest powszechnie przestrzegana.

Nastawienie do klienta, jego wizerunek i niestety często mające miejsce postrzeganie klienta przez pryzmat stereotypów i uproszczeń wciąż są słabą stroną urzędów pracy, niosąc również zagrożenie dla rezultatów pracy doradców zawodowych w nich pracujących.

Doradca zawodowy w pracy
z oporującym klientem bezrobotnym

Rozdział
5

5.1 Typy doradców zawodu a oporujący klienci bezrobotni

Przy dokonywaniu charakterystyki doradców zawodowych można wyróżnić dwa komponenty. Jeden dotyczy cech osobowych i wiąże się z indywidualnymi dyspozycjami doradcy jako człowieka, drugi natomiast charakteryzuje kompetencje zawodowe.

Doradcy wykonują swoją pracę w różnych uwarunkowaniach sytuacyjnych, które również mają wpływ na sposób ich pracy. W każdym jednak przypadku doradca stanowi niezbędne ogniwo procesu poradniczego i to on powinien dyktować charakter relacji pomocowej, która ma miejsce w trakcie jego trwania. Jest to uwarunkowane wieloma czynnikami. Należy do nich osobowość z całym swoim bogactwem i złożonością. Wśród nich duże znaczenie dla procesu pomocowego ma światopogląd doradcy, jego doświadczenie oraz stosunek do siebie, innych ludzi i do świata zewnętrznego. Od cech osobowych doradcy oraz od jego podejścia do klienta i jego problemów zależy rodzaj prowadzonego przez danego doradcę poradnictwa. „Można wyróżnić przynajmniej trzy rodzaje poradnictwa: dyrektywne, liberalne i dialogowe, zbudowane kolejno na koncepcji behawioralnej, humanistycznej i poznawczo-rozwojowej człowieka” (Kargulowa: 2005). W ramach poszczególnych rodzajów poradnictwa występują typy doradców: ekspert i informator – w poradnictwie dyrektywnym, konsultant – w poradnictwie dialogowym i w poradnictwie liberalnym – spolegliwy opiekun i leseferysta (Wojtasik: 1997).

„Ekspert jest typem pracującym stylem autokratycznym. Będąc świadomym własnych dużych kompetencji i możliwości uznaje siebie za specjalistę, którego opinia jest trafna i cenna. Skupia się na problemie klienta, którego w relacji poradniczej traktuje przedmiotowo. Ekspert na poradę poświęca tyle czasu, ile jest to niezbędne do postawienia diagnozy i wydania ekspertyzy. Koncentruje się na problemie klienta, natomiast sam klient interesuje go wyłącznie w takim stopniu, w jakim niezbędna jest wiedza do rozwiązania zgłoszonego problemu. Eksperta nie interesuje, jaki użytek zrobi klient z uzyskanej rady.

Kontakt z ekspertem jest zazwyczaj jednorazowy. Osoba bezrobotna niekiedy zainteresowana jest poradami udzielanymi przez eksperta. Ma to miejsce w sytuacjach, gdy klient ma własny pomysł na rozwiązanie swojej sytuacji i poszukuje bardziej potwierdzenia słuszności swoich planów i pomysłów niż wskazania drogi dalszego postępowania. Pomimo, że wśród osób długotrwale bezrobotnych dominują postawy pasywne i wycofujące się, nie można wykluczyć, że i wśród nich znajdą się niekiedy klienci mający własny program pokonania swoich trudności. Klient oporujący raczej jednak nie będzie szukał wsparcia eksperta, a z kolei ekspert raczej nie będzie zajmował się oporem klienta w sytuacji pomocowej; będzie go ignorował, chyba, że uzna opór za czynnik warunkujący treść dokonywanej ekspertyzy.

Informator jest drugim typem doradcy. Dysponuje dobrym dostępem do źródeł informacji i znakomicie nimi operuje. Jego zorientowanie uwagi nie ogranicza się już do problemu, z którym zgłosił się klient. Informator nawiązuje pełniejszą relację z klientem. W swoim działaniu uwzględnia cechy osobowe klienta, którego traktuje nie tylko jako swoistego interesanta, lecz też jako osobę, której zobowiązany jest udzielić pomocy. Pomimo to jednak nie angażuje się w pomoc w wyjściu klienta z trudnej sytuacji, ograniczając się do udzielenia informacji. Informacji rzeczowej i kompetentnej, ale będącej jedynie odpowiedzią na problem zgłoszony przez klienta. Informator, podobnie jak ekspert, nie docieka, jak klient wykorzysta uzyskaną poradę, ani też nie zajmuje się ewentualnymi trudnościami, które mogą wystąpić w dalszym postępowaniu klienta.

Inne nastawienie do klienta ma kolejny wyróżniony typ doradcy – konsultant. Reprezentuje on styl poradnictwa dialogowego, osadzonego w poznawczej koncepcji człowieka. Konsultant w zbliżonym stopniu kieruje swoją uwagę na problem klienta, jak i na niego samego. Tworzy relację partnerską, podejmuje współpracę. Pomoc zazwyczaj nie jest w tym przypadku jednorazowym aktem lecz procesem, który może przeciągać się na wiele spotkań. Konsultant wykazuje zainteresowanie sytuacją klienta jako człowieka, który stoi w obliczu określonego problemu ograniczającego lub uniemożliwiającego mu właściwe funkcjonowanie, stwarzającego mu dyskomfort. Konsultant zajmuje się przekazywaniem, analizowaniem wiedzy nie tylko o zawodach, ale również o oso-

bie radzącej się, która nie jest bierna, lecz aktywnie współdziała z doradcą” (Wojtasik: 1994). Ta aktywna rola klienta jest cechą wyróżniającą pracę doradcy konsultanta. Organizując proces pomocowy angażuje on klienta do aktywności w rozwiązaniu problemu, z którym przybył. Tym samym pozyskuje w nim sojusznika do swojego działania. Jest to cenne podejście z uwagi na to, że zaangażowanie się klienta w rozwiązywanie problemu sprawia, że identyfikuje się on z procesem pomocowym, którego staje się aktywnym uczestnikiem. Lepiej rozumie i docenia wysiłki doradcy. Ponośi przy tym swoje, własne koszty w postaci realizacji zadań, do których zobowiązał się poprzez zawarty kontrakt. Jego problem przestaje więc być wyłącznie zadaniem obarczającym doradcę, lecz także po części staje się zadaniem klienta. Poradnictwo dialogowe jest poradnictwem aktywizującym i tym samym jest najbardziej przydatne w pracy z klientami zmagającymi się z problemem bezrobocia.

Doradca „spolegliwy opiekun” zorientowany jest w większym stopniu na klienta niż na problem, który go dręczy. Termin „spolegliwy opiekun” został zapożyczony przez autorkę typologii od Tadeusza Kotarbińskiego. Ten typ doradcy jest osobą o dużej wrażliwości na drugiego człowieka, pewną i zaufaną, skłonną w razie potrzeby udzielić wsparcia i bezinteresownej pomocy. Postępującą przy tym życzliwie i etycznie. Spolegliwy opiekun wykazuje żywe zainteresowanie klientem. Swoją rolę dostrzega w pomocy związanej z rozwiązaniem problemu klienta, a nie tylko w samym rozwiązaniu, jak ma

to miejsce w przypadku doradców dyrektywnych. Najważniejszy jest dla niego człowiek, któremu oferuje gotowość niesienia pomocy w takim zakresie, w jakim klient jej potrzebuje. Jest przy tym uważny, w swoim działaniu wychodzi poza ramy obowiązków formalnych. Nie zadawała się udzieleniem porady, niemniej nie narzucając się upewnia się, czy klient właściwie wykorzystał pomoc. Społegliwy opiekun w swoim działaniu doradczym nie nakazuje, nie poucza lecz stwarza klimat opieki i wsparcia. Daje klientowi poczucie bezpieczeństwa i samodzielności, ale przy tym asekuje go, sprzyja umacnianiu się, stymuluje do działania. Ten typ doradcy również może skutecznie pomagać klientom bezrobotnym. „Społegliwy opiekun” jest doradcą o dużej własnej wrażliwości na sytuację innych i zdolności empatii. Jego troskliwość może być przydatną cechą w sytuacji klienta prezentującego opór wobec sytuacji poradniczej, choć też niekiedy może wzbudzić opór.

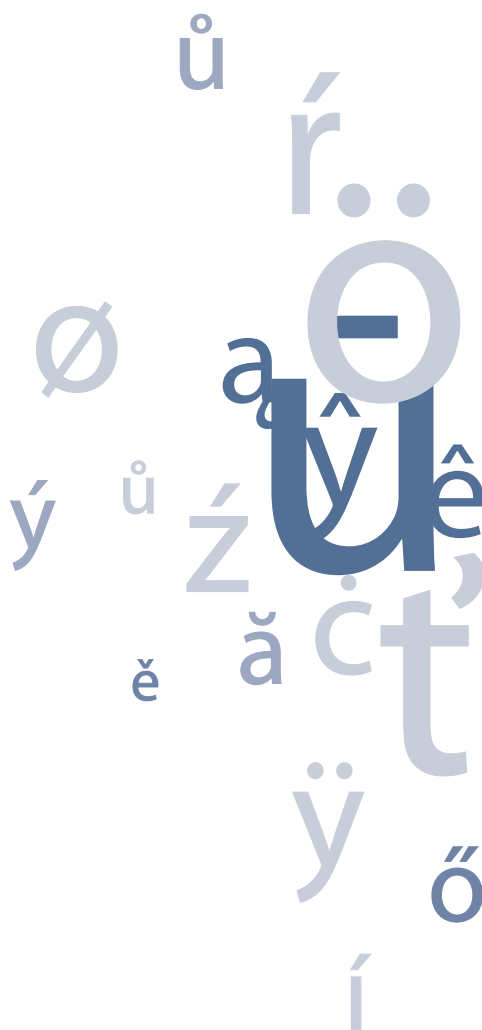
Czwartym typem doradcy zawodowego jest leseferysta. Podobnie jak poprzedni typ zaliczyć go można do doradców liberalnych, wyraźnie zorientowanych na klienta. Praca doradców liberalnych wyprowadzona jest z psychodynamicznej i poznawczej koncepcji człowieka. Jest to typ koncentrujący się na osobie klienta. Jego rolą jest poprowadzenie klienta w rozwiązywaniu problemu, w wydobywaniu jego rzeczywistego sensu i uwarunkowań. Nie sugeruje więc żadnych rozwiązań, lecz pomaga w rozpoznaniu trudności, w zbieraniu danych, którymi klient będzie rozporządzał przy samodzielnym usuwaniu

barrier, na które natrafił. Doradca leseferysta nie doradza i nie formułuje rozwiązań, nie ukierunkowuje klienta w jego wypowiedziach i aktywności związanej z procesem poradniczym, nie komentuje i nie interpretuje wypowiedzi.

Jest natomiast osobą, której życzliwe towarzyszenie jest przez klienta odczuwalne. W rezultacie klient sam podejmie wybór drogi rozwiązania swojego problemu. Współpracując z doradcą leseferystą osiągnie rozwiązanie głównie dzięki sobie samemu. Tym samym w większym stopniu będzie rozumiał okoliczności podjętej decyzji i w większym stopniu będzie się z nią identyfikował.

W praktyce rzadko można spotkać doradcę zawodu dokładnie odpowiadającego charakterystyce któregoś z przedstawionych typów, jednakże w większości przypadków w ich sylwetkach można doszukać się dominacji cech któregoś z nich. Najczęściej pożądanym typem doradcy w pracy z długotrwale bezrobotnymi jest typ wykazujący cechy konsultanta i „społegliwego opiekuna”. Pozostałe też są niekiedy oczekiwane. Zależy to przede wszystkim od cech osobowych klienta, a także od problemów, jakie go trapią. W każdym jednak przypadku porada zawodowa jest jedynie udzieleniem wsparcia, ukazaniem korzystnych rozwiązań problemu, z którym zgłosił się klient. Niezależnie od tego, jaki miał on udział w wypracowaniu przyjętego rozwiązania, to on podejmuje niezależną decyzję – czy i w jakim stopniu poradę wykorzystać. Jest to korzystne dla uszanowania godności i autonomii klienta, lecz niekiedy niestety

nie wystarcza. Wielu bezrobotnych nie wykazuje bowiem zainteresowania zajęciem się swoim losem i nie tylko nie włącza się do rozwiązywania swojego problemu lecz wręcz przeciwdziała temu. Wśród przyczyn tego znajduje się m.in. opór przed zmianą, jak i przed wejściem w sytuację poradniczą. Klient oporować może też wobec osoby doradcy, więc jego cechy i obraz są ważne w procesie pomocowym i wymagają refleksji i rozważań doradzającego.



5.2 Profesjonalizm i etyczność w pracy z klientem oporującym

Poziom wykonywania zadań zawodowych, profesjonalizm i zaangażowanie w pracę zależy od wykazywanej przez pracownika kultury pracy. W przypadku doradców zawodowych zajmujących się wspieraniem osób bezrobotnych jest ona specyficzna.

Kultura pracy w literaturze społecznej nie jest interpretowana jednoznacznie. W szerokim rozumieniu kultura pracy to część dorobku pokoleniowego ludzkości powiązanego z pracą. W tym rozumieniu pojęcie to obejmuje gotowe wytwory pracy ludzkiej, narzędzia, organizację pracy, a także sposoby myślenia, wzory zachowań oraz cechy osobowości kształtowane i rozwijane w procesie pracy (Kowalczyk, Sieczyński: 1984).

W takim rozumieniu kulturę pracy można rozpatrywać w różnych aspektach, m.in. wyróżniając w jej ramach kulturę techniczną, kulturę organizacji, kulturę kierowania, kulturę współzycia ludzi w procesie pracy i bhp, kulturę wypoczynku po pracy (Kowalczyk, Sieczyński: 1984).

W innym, aczkolwiek zbliżonym ujęciu, na kulturę pracy w sensie ogólnym składają się wszystkie dokonania związane z pracą zawodową nagromadzone na przestrzeni dziejów. Ogólnie mówiąc, jest to cały dorobek związany z teorią i praktyką pracy, jaki ludzkość stworzyła przez wieki swojego cywilizacyjnego rozwoju (Wołk: 2001).

Kultura pracy w rozumieniu węższym jest cechą osobową jednostki (Bednarczyk, Figurski: 2003). Wynika stąd, że każdy człowiek dysponuje pewnymi indywidual-

nymi właściwościami, które wyznaczają sposób realizowania przez niego procesu pracy (Wołk: 2000). Kultura pracy stanowi triadę wzajemnie połączonych ze sobą składników, z których każdy w znacznym stopniu wpływa na poziom omawianej cechy osobowej. Nie sposób ich od siebie oddzielić, bowiem występują one łącznie, wzajemnie się przenikają.

Na kulturę pracy rozumianą jako cecha osobowa składają się następujące trzy komponenty:

- Operatywna wiedza o pracy, oparta na szerokiej wiedzy ogólnej, pozwalająca rozumieć zjawiska zachodzące w procesie pracy, oceniać ją, jej wytwory i zjawiska i kształtować oraz rozwijać twórczy do niej stosunek;
- Intelktualne i manualne umiejętności pracownicze, umożliwiające racjonalne podejmowanie i wykonywanie działań zawodowych;
- Postawa wobec pracy, przejawiająca się w zainteresowaniach i zaangażowaniu w pracę oraz w osobistej odpowiedzialności za sposoby realizacji zadań zawodowych i ich konsekwencje. Postawa wobec pracy charakteryzuje etyczność i prawość pracownika.

Doradca zawodowy realizuje swoje zadania zawodowe przede wszystkim w relacjach z drugim człowiekiem – klientem. Specyfiką tej pracy w odniesieniu do osób doświadczających długotrwałego bezrobocia jest to, że klient zwraca się do doradcy ze swoim problemem w celu jego rozwiązania i zazwyczaj pozostawia to zadanie na jego barkach, w licznych przypadkach

dystansując się od rozwiązywania tego problemu. Liczy, że się to obędzie bez jego własnego udziału i tym samym – bez jego odpowiedzialności za swój los. Z chwilą wejścia w sytuację poradniczą zrzuca z siebie problem, tak jakby on już jego nie dotyczył. Wraz z tym sam staje się jeszcze bardziej bierny i oczekujący.

Do doradcy natomiast należy troska o znalezienie właściwego wyjścia z zaistniałej trudnej sytuacji klienta. Doradca stoi tym samym w sytuacji poznania dogłębnie problemu klienta, zebrania niezbędnych danych do postawienia diagnozy jego sytuacji i następnie do sformułowania sposobu rozwiązania problemu.

Współcześnie w poradnictwie zawodowym obserwujemy dążenie do profesjonalizmu, wiążącego się z osiągnięciem wysokich kompetencji zawodowych (Wiatrowski: 2005). Wymaga się od doradcy wysokiego poziomu wiedzy o pracy zawodowej, o człowieku, o rynku pracy, edukacji, uwarunkowaniach przebiegu karier i z wielu innych obszarów. Jest ona niezbędna do właściwego kształtowania relacji pomocowych i do obarczonego możliwie najmniejszym błędem wspomaganie w rozwiązywaniu swoich problemów przez klientów.

Wiedza doradcy zawodowego niezbędna do pracy ze złożonymi przypadkami klientów długotrwale bezrobotnych powinna obejmować znajomość:

- cech osobowych klienta,
- społecznego podziału pracy i rynku pracy, z uwzględnieniem lokalnych jego wyznaczników i uwarunkowań,

- specyfiki poszczególnych grup zawodowych i zawodów,
- systemu edukacji prowadzącego do uzyskania uprawnień zawodowych,
- technik pracy z klientem.

Obok wiedzy doradca zawodu wykorzystuje rozległe umiejętności zawierające się głównie w obszarze komunikowania społecznego oraz diagnostyki społecznej. Wśród nich są:

- umiejętność nawiązywania kontaktów i pozyskiwania zaufania osoby obcej,
- umiejętność prowadzenia rozmowy i negocjowania,
- umiejętność posługiwania się arsenalem środków komunikacji niewerbalnej,
- umiejętność posługiwania się narzędziami diagnozowania oraz interpretowania uzyskanych wyników badań,
- umiejętność posługiwania się warsztatem doradcy, czyli praktyczne stosowanie technik doradczych.

Wiedza i umiejętności są cechami instrumentalnymi, swoistymi „narzędziami”, którymi posługuje się doradca zawodu w trakcie wykonywania pracy zawodowej, a szczególnie w trakcie niesienia pomocy. Są one kluczowe w procesie pomocowym. Podlegają permanentnej aktualizacji i wymagają ciągłego weryfikowania. Bez aktualnej i nowoczesnej wiedzy, jak i bez biegłego opanowania umiejętności pomocowych nie sposób udzielić specjalistycznej pomocy klientowi.

Trzecim komponentem kultury pracy jest postawa wobec pracy. Jest to składnik najważniejszy, bowiem jako dyspozycja kierunkowa warunkuje sposoby posilkowania się wiedzą i umiejętnościami.

Postawa jest różnie definiowana w literaturze. W sensie najogólniejszym jest „sposobem zachowania się jednostki w określonej sytuacji” (Sillamy: 1998). Częściej spotykamy się z rozumieniem postawy jako „względnie trwałym stosunkiem osoby do innych osób lub zjawisk” (Nowacki: 2004) lub uważając, że postawa to zweryfikowany w działaniu stosunek jednostki do określonej sfery rzeczywistości. Stanisław Mika podaje, że postawa to „stosunek emocjonalny lub oceniający wobec określonego przedmiotu lub sprawy” (Mika: 1984, s. 75).

Postawa jest dyspozycją kierunkową i wyznacza kierunki wykorzystania dyspozycji instrumentalnych. Stanowi więc swoisty drogowskaz wyznaczający sposoby pracy.

Postawę wobec pracy wyznaczają przede wszystkim odpowiedzialność i gotowość. Odpowiedzialność w pracy doradcy odnosi się do wielu sfer i dotyczy w szczególności:

- odpowiedzialności za klienta jako uczestnika procesu doradzania;
- odpowiedzialności za proces poradniczy, za jego przebieg, organizację i czas trwania;
- odpowiedzialności za rezultat pomocy i jego konsekwencje;
- odpowiedzialności za jakość porady;

- odpowiedzialności za ewaluację procesu pomocowego;
- odpowiedzialności za siebie jako uczestnika i organizatora relacji;
- odpowiedzialności za koszty działania i konsekwencje finansowe.

Każdego człowieka, szczególnie dojrzałego, cechuje odpowiedzialność za siebie, za swoją działalność i jej rezultaty (Pietrasiński: 1992). W literaturze pojęcie odpowiedzialności pracowniczej używane jest najczęściej przy analizie jakości pracy (Mikroelektronika: 1987, s. 241). Odpowiedzialność pracownicza w „Słowniku pedagogiki pracy” nie jest przedstawiona jednoznacznie. Pojawia się pojęcie odpowiedzialności człowieka dorosłego, odpowiedzialności pracowniczej i odpowiedzialności zawodowej. Odpowiedzialność pracownicza ma głównie wymiar prawny i wiąże się z niedopełnieniem przez pracownika swoich obowiązków zawodowych. Odpowiedzialności zawodowej nadają autorzy znaczenie „kategorii etycznej i prawnej”, przy czym pojęcie to jest szersze od odpowiedzialności pracowniczej (Słownik: 2006). Dla naszych rozważań najbardziej przydatne jest odwołanie się do odpowiedzialności człowieka dorosłego (Pietrasiński: 1992, s. 47). Jest to cecha wyróżniająca człowieka dorosłego od osób, które jeszcze nie dorosły, czyli są jeszcze niedojrzałe. We wspomnianym słowniku „człowiek odpowiedzialny to człowiek zobowiązany moralnie lub prawnie albo jednocześnie moralnie i prawnie do odpowiadania za swoje czyny i zaniedbania, odpowiedzialny wobec siebie, wobec społeczeństwa lub wobec kogoś. Na odpowiedzialnym moż-

na polegać, bo ma on świadomość i poczucie obowiązku” (Słownik: 2006, s. 205). Odpowiedzialność jest więc w tym przypadku traktowana jako indywidualna dyspozycja jednostki.

Tadeusz Kotarbiński, twórca prakseologii, zwracał uwagę na solidność w działaniu. Wiązał ją z mistrzostwem w pracy, które traktował jako działania przynoszące optymalne rezultaty, czyli zawierające wszystko to, co niezbędne dla właściwego funkcjonowania, jak też nie zawierające niczego, co konieczne nie jest (Kotarbiński: 1975). Z mistrzostwem mocno wiąże się odpowiedzialność człowieka za swoje działanie. Jest ona komponentem postawy pracowniczej, będącej jednym z trzech składników kultury pracy (Wołk: 2000).

Odpowiedzialność pracownika jest bardzo rozległa i dotyczy szeregu aspektów działalności pracowniczej. Najczęściej odpowiedzialność odnoszona jest do skutków działalności zawodowej i stosowania techniki. Konsekwencje te są coraz bardziej rozległe i wymagają poddawania się przez wszystkich pracowników głębokiej refleksji w trakcie pracy. Chodzi tu zarówno o przewidywanie skutków wywołanych w środowisku naturalnym, jak i o konsekwencje przynieszone innym ludziom, odbiorcom efektów pracy, ale szczególnie współpracownikom i sobie samemu. Do niedawna niska kultura zdrowotna Polaków, powszechny brak szacunku dla własnego zdrowia sprawiały, że w społeczeństwie polskim występowała wysoka zachorowalność i stosunkowo wczesny wiek umierania. Brak szacunku dla własnego zdrowia w środowisku pracy wią-

że się między innymi z nieprzestrzeganiem zasad bezpiecznej i higienicznej pracy, z podejmowaniem niepotrzebnego ryzyka w pracy w szkodliwych dla zdrowia warunkach. Prowadzi to do licznych chorób, a w przypadku zawodów zorientowanych na ludzi, w tym w szczególności terapeutów i doradców, do wypalenia zawodowego.

Z właściwą postawą wiąże się odpowiedzialność za wykonywane wytwory i ich jakość. Coraz częściej pracownik musi sam się dyscyplinować, samodzielnie regulować tempo swojej pracy, dokonywać samokontroli swojej pracy. Rzetelność stosowania dyscypliny pracy, jak i procedur postępowania określonych dla działalności o charakterze nieprodukcyjnym, ciągłe czuwanie nad jakością swojej pracy jest konsekwencją postawy wobec pracy, świadczy o pracowniku. W okresie transformacji gospodarczej w Polsce wiele zakładów pracy, dotychczas zadowolających się tym, że jedynie dostarczają na rynek wytwory, poniosło porażkę w wyniku pojawienia się konkurentów oferujących towary o wyższej jakości wykonania (Pańków: 1993). Obserwujemy w tym przypadku wyraźny związek pomiędzy postawą do pracy pracowników a konkurencyjnością. Tym samym więc postawa pracowników rzutuje na sytuację firmy na rynku pracy. Tylko pracownik odpowiedzialny za swoją pracę, zaangażowany i czujący własną odpowiedzialność za wykonywaną pracę ma szansę na to, że jego produkty będą skutecznie konkurować na rynku. Obecnie coraz więcej produktów ma postać niematerialną. Są to głównie różnego rodzaju usługi, w większości zo-

rientowane na pomoc ludziom. Do nich zalicza się poradnictwo zawodowe. Wobec nich formułowane są przez klientów takie same oczekiwania, jak wobec produktów materialnych.

Klient powierza doradcy swój los i podporządkowuje się rezultatom uzyskanej porady. Odnosi się to do wszystkich obszarów poradnictwa, jednakże w przypadku poradnictwa zawodowego spotykamy się z interwencjami w przebieg kariery zawodowej, która rzutuje znacząco na wszystkie obszary życia człowieka. Karl Rogers w odniesieniu do tego zwraca uwagę na konieczność legitymowania się przez doradcę trzema cechami – kongruencją, czyli autentycznością, zgodnością z samym sobą, akceptacją klienta takiego, jaki on jest oraz empatią czyli wczuwaniem się w sytuację klienta. Odpowiedzialność za klienta dotyczy jego samopoczucia w trakcie niesienia porady, a także jego nastawienia w przyszłości do pomocy ze strony doradcy. Klient, szczególnie w przypadku, gdy odwołując się do pomocy doradcy po raz pierwszy doświadczył dyskomfortu psychicznego lub zawiódł się na uzyskanej pomocy, w przyszłości będzie nieufny i niechętny do skorzystania z pomocy doradcy.

Na doradcy zawodu spoczywa odpowiedzialność za cały proces poradniczy. Mamy w tym przypadku sytuację polegającą na tym, że klient ma problem, z którym samodzielnie nie może sobie poradzić, natomiast odpowiedzialność za jego rozwiązanie leży po stronie doradcy. Przebieg procesu niesienia porady, jego czas trwania, charakter relacji z klientem są

ważne zarówno dla fazy diagnozowania, jak i doradzania. Często proces ten może mieć znamiona terapeutyczne, które warto wykorzystać. Z drugiej strony w samej procedurze pomagania mogą wystąpić zagrożenia zerwania procesu poradniczego. Doradca musi więc czuwać nad przebiegiem procesu pomocowego, zadbać o warunki, w których przebiega, o wystąpienie wszystkich ogniw i prawidłowość podjętej procedury, o odpowiednie tempo pracy.

Zastosowane sposoby doradzania są zależne od wielu różnych uwarunkowań tkwiących w charakterze podejmowanego problemu, cechach klienta, jak i wynikają z możliwości i preferencji doradcy. Doradzający odpowiada za właściwy dobór metod i technik doradzania, uwzględniający złożoność procesu pomocowego oraz rzetelność uzyskanego rezultatu pracy. Z odpowiedzialnością doradcy w tym zakresie związana jest jego fachowość, dająca możliwość właściwego doboru metod postępowania.

Rezultatem pracy doradcy jest udzielona porada. W odniesieniu do poradnictwa zawodowego jej waga zawiera się w tym, że ukierunkowuje klienta, który w zależności od opinii doradcy może dokonywać rozstrzygnięć znaczących dla całego swojego dalszego życia. Ich konsekwencje mogą więc mieć kluczowe znaczenie dla pomyślności klienta nie tylko w wymiarze zawodowym, ale w całym życiu i wszystkich jego obszarach. Odpowiedzialność doradcy za rezultat porady jest kluczowa, aczkolwiek jak wskazano wcześniej nie wyłącznie do niego się odnosi.

Doradca wykonując swoją pracę poświęca swoje własne zasoby psychiczne i fizyczne. Wielokrotnie, szczególnie przy rozwiązywaniu trudnych, nietypowych problemów, jak i w przypadku klientów oporujących doświadcza zmęczenia, stresu. Odpowiedzialność związana z przyjętymi zadaniami zawodowymi i konsekwencjami ich wykonania dodatkowo obciąża psychikę doradcy. Często ma wątpliwości co do słuszności zaordynowanych przez siebie rozwiązań występujących problemów z jakimi zwracają się klienci, jak i dobranych metod postępowania. Z odpowiedzialnością za siebie wiąże się również poszanowanie zasad etycznych. Ich stosowanie kształtuje bowiem wizerunek konkretnego doradcy, całej grupy zawodowej, jak i tej formy pomocy społecznej. Wysokiej odpowiedzialności za siebie sprzyja superwizowanie, będące swoistym katharsis, kompetentnym weryfikowaniem swojego postępowania zawodowego, „zerowaniem” obciążonego konta emocjonalnego.

Ewaluacja stanowi nieodłączne ogniwo każdego właściwie działania. Tak było zawsze, choć samo słowo „ewaluacja” upowszechniło się w ostatnich latach. Jest ona niczym innym, jak jedną z czynności zakończeniowych każdego sprawnego działania. Stanowi „refleksyjne spojrzenie wstecz” – co można zrobić, aby poprawić, usprawnić kończące się działanie. Wymaga własnej krytycznej oceny, jak i odwołania się do opinii odbiorców tego działania – klientów. Często bowiem ich obraz jest inny, niż własne przeświadczenie. Odpowiedzialność doradcy dotyczy ewaluacji w tym sensie, że nie może on jej unikać ani zaniedbać.

Nie wolno zaniedbać odpowiedzialności za koszty materialne procesu, niezależnie od tego, czy są ponoszone przez samego klienta, ze środków publicznych, czy też są to koszty własne. Kalkulacja kosztów stanowić zaczyna ważny składnik każdego projektu pracy, co również odnosi się do pracy doradcy zawodowego. Koszty poradnictwa zawodowego ponosi głównie społeczeństwo, a klientami doradcy zawodowego są często osoby znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej, co dodatkowo wymaga szczególnej rzetelności przy kalkulowaniu kosztów. Koszty materialne porady oraz koszty konieczne do poniesienia przez klienta w przypadku jej wykorzystania niekiedy prowadzą do oporu i bierności, do wycofywania się klienta z procesu pomocowego. Są bowiem czasami znacznym obciążeniem dla budżetu osoby bezrobotnej, która najczęściej jest wszechoszczędzająca.

Drugim filarem postawy jest gotowość. Gotowość jest to zdecydowanie na coś, chęć, skłonność, zamiar. Gotowość również ma charakter wielowymiarowy i odnosi się do:

- ✓ stosowania zasad;
- ✓ solidności;
- ✓ edukacji, własnego rozwoju;
- ✓ zmiany;
- ✓ innowacyjności;
- ✓ poddania się ocenie klienta;
- ✓ współdziałania;
- ✓ poszanowania klienta;
- ✓ przyznania się do własnej bezradności.

Gotowość doradcy charakteryzuje jego dynamikę działania, świadczy o jego możliwościach decyzyjnych i mocy zaangażowania zawodowego. Gotowość do stosowania reguł i zasad pracy jest warunkiem koniecznym w każdym zawodzie, a w zawodzie doradcy w szczególności. Doradca zawodowy wielokrotnie sam decyduje o swoim postępowaniu zawodowym i odpowiada za jego poprawność przede wszystkim przed samym sobą. Mówimy więc w tym przypadku o samokontroli w pracy. Jej złożoność zawiera się w tym, że rezultat pracy nie zawsze jest możliwy do jednoznacznego rozpoznania, wielokrotnie jest „odłożony” na później. Z tego względu samokontrola doradcy zawodu nie może ograniczać się do bieżącego czuwania nad swoim postępowaniem w czasie pracy, lecz powinna oznaczać dbałość o jakość całego procesu doradzania i wymaga antycypowania następstw niesionej sugestii.

Gotowość do solidności, rzetelność w postępowaniu również stanowi ważny drogowskaz mający uniwersalny charakter, jednakże konieczny do wyartykułowania w odniesieniu do profesjonalnego podejścia do pracy przez doradcę zawodu. Jest to dążenie do ciągłego doskonalenia swojego warsztatu. Wiąże się z indywidualnym i niepowtarzalnym traktowaniem klienta i jego przypadku. Solidność w działaniu zdaniem Tadeusza Kotarbińskiego wiąże się z działaniem roztropnym i racjonalnym (Kotarbiński: 1975). W przypadku poradnictwa zawodowego jest to więc konkretność, prostota, jednoznaczność, które ułatwią klientowi zastosowanie uzyskanych porad i sugestii. Przerost formy

może być w tym przypadku szkodliwy i prowadzić do powściągliwości, a nawet oporu przed skorzystaniem przez klienta z gotowej już porady.

Gotowość do zmiany, do działań innowacyjnych i do edukacji są ze sobą ściśle powiązane i należy rozważać je łącznie. Zmianę można rozpatrywać jako przeciwieństwo stałości, stagnacji. Jest ona cechą współczesności we wszystkich obszarach życia i poznania.

Gotowość do zmiany wyznacza więc poziom elastyczności doradcy, który musi się liczyć ze zmiennością podejść, metod, technik i narzędzi pracy, jak i ze zmianami na rynku pracy. Najbardziej znaczące wydaje się być jednak zaakceptowanie konieczności permanentnej pracy nad sobą samym, nad ciągłym doskonaleniem się. Doradca zawodowy właśnie z uwagi na dynamikę zmian w obszarze, którym się zajmuje stoi w obliczu konieczności ciągłego aktualizowania swojej wiedzy o rynku pracy, o człowieku jako o podmiocie na nim występującym i jako o kliencie, jak i w zakresie swojego warsztatu pracy. Ograniczenie się do zasobu kompetencji uzyskanego na dowolnym poziomie kształcenia prowadzi bardzo szybko do zdezaktualizowania się nabytych kompetencji, pomimo nabywania poprzez praktykę nowych, wartościowych doświadczeń. Nie podejmowanie przez doradcę zawodu wysiłków na rzecz własnego rozwoju może spowodować negatywne konsekwencje dla klienta, któremu może zostać udzielona porada oparta na nieaktualnych przesłankach, prowadzących do błędnych rozstrzygnięć.

Gotowość do poszanowania klienta, współdziałania, jak i poddania się jego ocenie stanowi wyznacznik postawy doradcy odnoszący się do osoby, której udzielana jest pomoc. Poszanowanie klienta jest warunkiem oczywistym, niezbędnym. Klienci doradcy zawodu legitymują się różnymi cechami społeczno-kulturowymi. Niekiedy wywodzą się z kręgów doświadczonych patologią społeczną lub różnymi dysfunkcjami. W opiniach doradców i pracowników publicznych służb zatrudnienia zdarzają się stygmatyzujące opisy klientów przedstawiające ich w negatywnym świetle (Konecki, Kaczmarczyk: 1999). Niezależnie jednak od tego kto, jak i z jakiego charakteru problemami się zgłasza – doradca zawodu musi go uszanować i zaakceptować, dostrzec w nim człowieka, osobę, która stanęła w obliczu problemu przekraczającego możliwości samodzielnego rozwiązania. Przy podmiotowym podejściu do klienta możliwe okaże się współdziałanie z nim, zaangażowanie go do aktywnego udziału w procesie pomocowym. Doradca powinien unikać dokonywania oceny klienta, a szczególnie jej ujawniania, przy czym sam powinien poddać się jego ocenianiu. Musi zaakceptować krytyczne spojrzenie klienta, od którego akceptacji osoby doradcy zależy, w jakim stopniu powierzy mu siebie i swój problem. Gotowość do poddania się ocenie przez klienta jest warunkiem ewaluacji procesu pomocowego.

Gotowość do własnej bezradności wydaje się trudna. Sytuacje pomocowe w doradztwie mają charakter niepowtarzalny. Należy się liczyć z tym, że klienci w obliczu różnych problemów, z którymi się zgłaszają mogą reagować w sposób nietypowy, trudny, a wręcz niemożliwy do przewidzenia. Swoistą pułapką jest więc stosowanie gotowych algorytmów postępowania, czy wzorców. Doradca zawodu stoi więc za każdym razem w obliczu konieczności rozwiązywania wciąż nowych, nie napotkanych wcześniej problemów. Zdarzyć się może, że charakter problemu, lub specyfika osobowości klienta sprawią, że doradca nie jest w stanie udzielić mu właściwej pomocy. Wówczas zachodzi konieczność okazania pokory wobec złożoności i nieprzewidywalności zaistniałej sytuacji. Trzeba się do tego przyznać przed klientem i przed samym sobą. Poszukiwanie rozwiązań zastępczych, odwoływanie się do intuicji lub ryzykowanie niejednoznacznym rozwiązaniem problemu w tym przypadku jest bardziej szkodliwe niż przyznanie się do niemocy.

Poradnictwo zawodowe
wobec oporu bezrobotnych klientów

Rozdział

6

6.1 Organizacja przestrzeni a opór w komunikacji

Okoliczności, w których przebiega relacja poradnicza mają duże znaczenie dla drożności komunikowania i mogą być przyczyną, jak i źródłem zachowań oporujących ze strony klienta, ale mogą też być sposobem na redukcję i eliminowanie oporu.

W procesach poradniczych, tak jak w terapeutycznych, znaczącą rolę odgrywa organizacja przestrzeni, w której one zachodzą. Wielkość pomieszczenia, w którym doradca przyjmuje klienta, jego kolorystyka, wyposażenie, jak i ustawienie sprzętów odgrywają ważną rolę, rzutują na przebieg rozmowy, wpływają na nastawienie klienta do doradcy i całego procesu pomocowego. Gabinet doradcy powinien zapewniać poczucie bezpieczeństwa i jednocześnie swobody, ułatwiać skupienie się. Nazbyt duża liczba sprzętów i przedmiotów, wiele stanowisk pracy mogą rozpraszać, podobnie jak i szумы dochodzące z zewnątrz. Stół albo stolik, przy którym prowadzona jest rozmowa poradnicza oraz krzesła czy fotele nie powinny preferować żadnego z rozmówców. Tylko wtedy można nawiązać dialog. Rozmowa z bezrobotnym powinna być przede wszystkim formą pracy sprzyjającą refleksji i przewartościowaniu, a te wymagają niekrępujących warunków. Klient oporujący jest klientem szczególnie wyczulonym na uwarunkowania sytuacyjne. Jeśli więc pojawią się w którymkolwiek obszarze – w przestrzeni, osobie doradcy czy sposobie prowadzenia procesu pomocowego okoliczności stanowiące bariery w budowaniu właściwej relacji pomocowej, to klient skorzysta z okazji, aby się z tej relacji uwolnić.

Wzajemne usytuowanie doradcy i klienta nie powinno być konfrontacyjne, co ma miejsce w przypadku usytuowania się naprzeciwko siebie, „twarzą w twarz”. Korzystniejsze dla nawiązania właściwej relacji jest zajęcie miejsc przy jednym rogu stolika. Takie rozwiązanie sprzyja wspólnemu poszukiwaniu rozwiązań zgłoszonych problemów. Dochodzeniu do wspólnych uzgodnień sprzyja układ miejsc rozmówców po tej samej stronie stolika. Nie preferuje to bowiem żadnej ze stron i wskazuje na relację partnerską, dialogową.

Przy organizacji materialnych warunków pracy doradcy wskazane jest zwrócenie uwagi na odległości pomiędzy partnerami relacji, które wyznaczają przestrzeń komunikowania. Najczęściej wyróżnia się cztery strefy tej przestrzeni, którymi są:

- Strefa intymna,
- Strefa osobista,
- Strefa społeczna,
- Strefa publiczna.

Strefa intymna rozciąga się bezpośrednio od ciała człowieka do odległości 15-45 cm. Szczegółowość tej strefy polega na traktowaniu jej jako obszaru nietykalnego przez inne osoby. Jednostka, której jest to przestrzeń traktuje ją jako własną, jako tę, którą w całej rozciągłości rozporządza. Tym samym każdy, kto się w niej znajdzie bez przyzwolenia może być postrzegany jako intruz, a nawet agresor. Wywołuje to reakcję obronną, która prowadzi do zamknięcia się, wycofania. Klienci nieufni, niechętni, a także lękliwi, mający poczucie zagrożenia mają tendencje do wycofywania się w przypadku nie-



oczekiwanego znalezienia się doradcy w ich przestrzeni intymnej. Niekiedy dobre intencje odruchowo wyzwalają zachowania prowadzące do naruszenia obszaru intymnego, czego przykładem jest poklepanie po ramieniu. Ten jednoznaczny gest może być również odebrany jako atak na przestrzeń intymną i spowodować odsunięcie się partnera relacji oraz zamknięcie się w sobie. W takiej sytuacji próby nawiązania szczerzej relacji mogą zostać zniweczone i trudno o szczerą rozmowę i budowanie zaufania. W relacjach klient-doradca zawodowy wskazane jest zadbanie o uszanowanie przestrzeni intymnej. Daje to rozmówcom poczucie bezpieczeństwa i umożliwia budowanie partnerstwa. Najczęściej mówi się o tym, że to klient tworzyć może bariery utrudniające proces pomocy. Wtargnięcie do strefy intymnej doradcy przez klienta może też niekiedy przyczynić się do zablokowania się doradcy, do jego koncentrowania się na ochronie „swojej” strefy, co może się przełożyć na jakość niesionej pomocy. W takim przypadku konieczne jest otwarte temu zaoponowanie.

Przeźródleń osobista rozciąga się do 122 cm poza sferę intymną. Wyznaczona jest ona przez dystans zajmowany przez jednostkę względem innych ludzi. Przeźródleń ta, podobnie jak strefa intymna, otacza człowieka i przemieszcza się wraz z nim. Daje ona poczucie komfortu, bezpieczeństwa, wyznacza charakter relacji z innymi osobami. Jest to najkorzystniejsza przeźródleń dla poradnictwa indywidualnego. Oczywiście powinna być ona uszanowana przez każdą ze stron relacji, a znalezienie się w niej wymaga akcep-

tacji partnerów. Komunikowanie prowadzone w strefie osobistej stwarza możliwość skupienia na rozmowie. Uczestnicy relacji mają możliwość dobrego komunikowania werbalnego, jak i odczytywania komunikatów niewerbalnych. Możliwe jest utrzymanie kontaktu wzrokowego, wykorzystanie sprzężenia zwrotnego wyrażanego choćby werbalnie poprzez parafrazę lub niewerbalnie poprzez mimikę twarzy. Znacząco w tym przypadku zredukowane są szумы, zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne; tym samym proces komunikowania przebiega harmonijnie, a partnerzy mogą się skupić na treści dialogu i na rozwiązywaniu problemu.

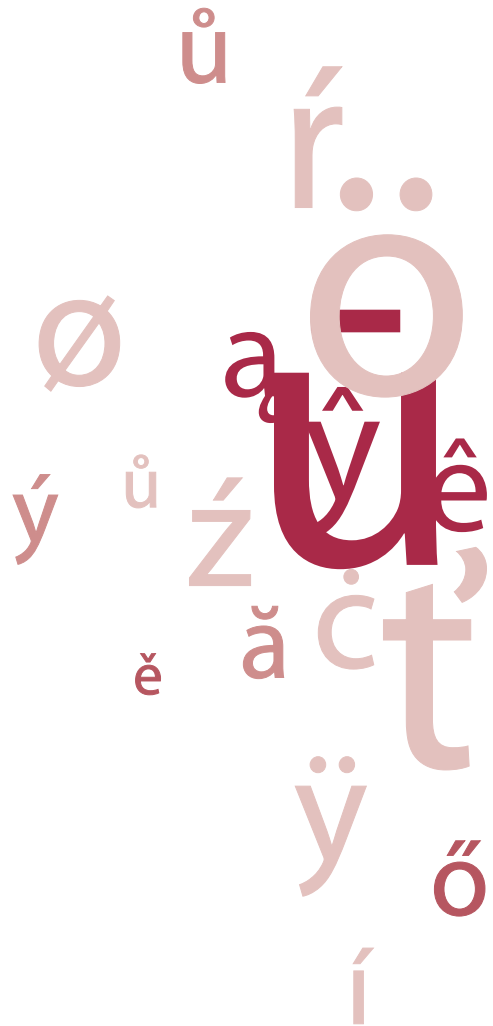
W literaturze zwraca się uwagę na kulturowe uwarunkowania wielkości przestrzeni osobistej, a także na powiązanie jej z pozycją społeczną jednostki. Im wyższy jest status społeczny człowieka, tym większa jego przeźródleń osobista.

Strefa społeczna i publiczna z uwagi na większą odległość pomiędzy rozmówcami są mniej przydatne w poradnictwie indywidualnym osób ze znamionami oporu, natomiast praca w nich przynosi rezultaty w poradnictwie grupowym, co odnosi się w szczególności do strefy społecznej. Przeźródleń społeczna rozciąga się pomiędzy 122 cm a 350 cm. Jest to odległość uznawana za bezpieczną. Zapewnia jeszcze ona kontakt pomiędzy parterami, ale daje poczucie bezpieczeństwa. Proces komunikowania pomiędzy dwoma osobami, szczególnie w pobliżu górnej granicy strefy, jest w tym przypadku dość utrudniony. W związku z tym, że jest to przeźródleń, w której w przypadku dobrej

organizacji procesu komunikowania komunikaty zarówno werbalne, jak i niewerbalne są dobrze odbieralne, jest ona korzystna dla poradnictwa grupowego. Umożliwia bowiem nawiązanie relacji komunikacyjnej pomiędzy każdym odbiorcą (klientem) i doradcą. Należy jedynie zadbać o usunięcie przeszkód utrudniających kontakt wzrokowy, jak i zapewnić docieranie komunikatów słownych i niewerbalnych.

Przestrzeń znajdująca się powyżej 350 cm określana jest jako przestrzeń publiczna. Znajdowanie się w niej nie zobowiązuje do komunikowania ani nawiązywania żadnych relacji. W odległości przekraczającej 3,5 m znacznie spadają możliwości zmysłów, szczególnie słuchu. Spada również wydolność wzroku, chociaż ten przy optymalnych warunkach może służyć nawet przy odległościach sięgających kilkuset metrów. Przestrzeń ta nie jest w zasadzie przydatna w prowadzeniu poradnictwa zawodowego wobec osób bezrobotnych, chyba że zorganizowane zostaną szczególne warunki do prowadzenia poradnictwa grupowego, np.: sale wykładowe wyposażone w sprzęt multimedialny. W takim przypadku trzeba się

jednak liczyć z tym, że klienci oporujący zostaną niejako pozostawieni sami sobie w sytuacji poradniczej i istnieje zagrożenie, że wyłączą się z tego procesu. Wobec nich bardziej przydatne jest więc poradnictwo realizowane w bezpośrednim kontakcie pomiędzy doradcą i klientem lub niektóre formy prowadzone metodą grupową.



6.2 Diagnoza poradnicza w pracy z klientem oporującym

Pomoc doradcy zawodowego wiąże się z sugestiami dotyczącymi przyszłości klienta, a niekiedy z pokierowaniem dalszym jego losem. Z tego względu bardzo ważna jest jej poprawność i oparcie się na właściwych przesłankach. Służy temu diagnostyka klienta i jego sytuacji. Użytkownika w rezultacie postępowania diagnostycznego wiedza o przypadku umożliwia zastosowanie odpowiednich działań. Termin ten ma grecki rodowód. Greckie słowo „diagnosis” oznacza rozróżnianie, osądzanie. Diagnozowanie opiera się na doświadczeniu i rozumieniu.

Diagnoza jest rozpoznaniem w oparciu o zebrane objawy i znane ogólne prawidłowości badanego, złożonego stanu rzeczy przez przyporządkowanie go do typu lub gatunku, dalej przez wyjaśnienie genetyczne i celowościowe, określenie jego fazy obecnej oraz przewidywanego rozwoju (Wysocka: 2007).

Zebranie całej możliwej do uzyskania wiedzy na temat przypadku oraz jego uwarunkowań rzutuje na prawidłowość i skuteczność podejmowanych działań pomocowych. Z tego też powodu kompletna diagnoza, określana jako diagnoza rozwinęta, składa się z diagnoz cząstkowych, czasem określanych jako typy diagnoz.

Można wyróżnić następujące typy diagnoz:

- Diagnoza klasyfikacyjna (przyporządkowująca);
- Diagnoza genetyczna (przyczynowa);
- Diagnoza celowościowa;
- Diagnoza fazy;
- Diagnoza prognostyczna.

Diagnoza klasyfikacyjna dokonywana jest niejako na początku procesu diagnostycznego. W oparciu o wstępne informacje prowadzi do zakwalifikowania danego zjawiska, przypadku do określonej klasy lub typu. Jej znaczenie wyraża się w tym, że stanowi wstępne ukierunkowanie dalszego postępowania rozpoznawczego. Ukierunkowanie to polega na prowadzeniu dalszych poszukiwań rozpoznawczych w obszarze już zakreślonym, tym samym z odrzuceniem poszukiwań w innych obszarach.

Diagnoza genetyczna ma na celu odkrycie przyczyn rozpoznanych symptomów danego zjawiska. Stanowi więc dociekanie źródeł występującego problemu lub problemów, ustalenie, jakie były początkowe przyczyny zaistniałej sytuacji problemowej.

Diagnoza genetyczna w oparciu o zebrane informacje oraz wiedzę o ogólnych prawidłowościach i związkach przyczynowo-skutkowych związanych z danym problemem dostarczyć może wiedzy umożliwiającej wyeliminowanie, osłabienie lub przynajmniej kontrolowanie przyczyn zaburzonego funkcjonowania jednostki lub określonego układu społecznego. Wyróżnia się trzy rodzaje przyczyn:

- przyczyny pierwotne (wywołujące);
- przyczyny predysponujące;
- przyczyny sprzyjające danemu stanowi rzeczy (Rybczyńska: 1996).

Wszystkie trzy grupy przyczyn najczęściej są ściśle ze sobą związane i wzajemnie się wzmacniają. Szczególnie ważne jest ustalenie przyczyn pierwotnych, bowiem to one trafiwszy na podatny grunt, jakim mogą być skłonności jednostki, zaistniała sytuacja krytyczna lub inne okoliczności, wywołują problem, dla którego poszukuje się rozwiązania.

Diagnoza celowościowa wiąże się z ustaleniem, jakie znaczenie dla danego zjawiska, przypadku mają występujące symptomy zaburzenia. Diagnoza ta umożliwia oszacowanie, w jakim stopniu jednostka w oparciu o zasoby swojej osobowości, w tym swojego organizmu, jak i kierując się własną motywacją, jest w stanie zwalczać przyczyny problemu, z którym się zmagają.

Doradca poprzez postawienie diagnozy celowościowej może oszacować, czy jego klient jest zainteresowany rozwiązaniem problemu, z którym się zwrócił oraz w jakim zakresie może stać się sojusznikiem przy jego rozwiązywaniu.

Diagnoza fazy ma na celu ustalenie etapu, na którym znajduje się proces rozwoju problemu. Klienci zwracają się po pomoc w różnych sytuacjach, których złożoność zmienia się wraz z czasem trwania i zmienianiem się problemu. Złożoność problemu, a także sposób postępowania związany z jego rozwiązywaniem może być inny na każdym etapie. W przypadku poradnictwa zawodowego jest to wyraźnie widoczne w odniesieniu do klientów doświadczających długotrwałego bezrobocia. Im dłużej klient pozostaje bezro-

botny, tym trudniejsze staje się jego wyprowadzanie z tego stanu. Niewłaściwe więc byłoby jednakowe, zalgorytmizowane postępowanie z każdym bezrobotnym. Diagnoza prognostyczna jest oszacowaniem możliwości rozwiązania problemu. Jest ona dokonywana po wcześniejszym przygotowaniu pozostałych diagnoz częściowych, w oparciu o wiedzę na temat zaistniałego problemu, jego źródeł i złożoności, stanu zaawansowania oraz znaczenia dla jednostki jego rozwiązania. Określa więc rokowania dotyczące perspektyw rozwiązania zaistniałej trudności. W oparciu o diagnozę prognostyczną możliwe jest określenie realności podjęcia działań pomocowych, jak i ich kierunków oraz oszacowanie niezbędnych zasobów, które są potrzebne do osiągnięcia tego celu.

Postępowanie diagnostyczne powinno cechować się starannością, wytrwałością i profesjonalizmem. Staranność jest właściwością świadcząca o uwzględnieniu każdego aspektu problemu i związanej z nim sytuacji. Chodzi więc o konieczność zebrania pełnego materiału niezbędnego do wyprowadzenia właściwej diagnozy. Ważne jest przy tym stosowanie pełnych procedur zbierania informacji, bez przypuszczeń i domysłów. Niekompletność wiedzy na temat przypadku i jego problemu może prowadzić do uproszczeń i niewłaściwej diagnozy, a w konsekwencji tego do udzielania pomocy opartej na błędnych przesłankach. Niekiedy może to nie tylko uniemożliwić rozwiązanie problemu klienta, lecz również ukierunkować go w złym kierunku. W takiej sytuacji skutki niewłaściwej pomocy mogą ujawnić się w odległej przyszłości. Staranność postę-

powania diagnostycznego wiąże się więc z aspektem etycznym pracy doradcy.

Wytrwałość jest cechą świadczącą o nieustępliwości doradcy w przypadku napotkania trudności i przeszkód w zbieraniu materiału diagnostycznego. Doradca nie powinien odstępować od swoich poszukiwań w obliczu nieprzewidzianych utrudnień, czy nawet niepowodzeń, jeżeli jego kompetencje mu na to pozwalają. W innym przypadku konieczne jest oddanie sprawy do rozwiązania przez osobę o większych możliwościach w tym zakresie. Może się zdarzyć, że doradca stanie w obliczu konieczności zwrócenia się po pomoc do specjalistów z innych dziedzin już na etapie przygotowania diagnozy.

Przygotowanie diagnozy powinno być oparte o solidną wiedzę z obszaru postępowania badawczego i diagnostycznego. Doradca powinien więc mieć opanowane umiejętności stosowania procedur diagnostycznych, ich projektowania, stosowania metod, technik i narzędzi diagnostycznych. W przypadku braku uprawnień, kompetencji lub możliwości samodzielnego skorzystania z narzędzi diagnostycznych, szczególnie medycznych lub psychologicznych, doradca powinien skorzystać z pomocy uprawnionych specjalistów przy zbieraniu materiału badawczego, jak i przy interpretacji uzyskanych wyników. Niedopuszczalne jest stosowanie narzędzi pomiarowych i opisywanie rezultatów badań przez osoby do tego nieuprawnione, natomiast pomoc specjalistów jest szczególnie pożądana.

Profesjonalizm doradcy wiąże się też z jego praktycznym doświadczeniem i indywidualnym traktowaniem każdego przypadku, z którym pracuje. Profesjonalizm doradcy wyraża jego kultura pracy, czyli wiedza, umiejętności, a szczególnie postawa.

Techniki diagnostyczne

Postępowanie diagnostyczne jest postępowaniem, które musi spełniać wszystkie wymogi stawiane pracom badawczym. Korzysta się przy tym z tych samych metod i technik, przy czym w poradnictwie zawodowym szczególne znaczenie mają obserwacja, wywiad i testowanie oraz analiza dokumentów. Wszystkie te techniki służą przede wszystkim realizacji metody indywidualnego przypadku.

Obserwacja

Jest działaniem polegającym na planowym i systematycznym spostrzeganiu faktów. Obserwacja jest stosowana do badania czynności i zachowań, a także do badania stopnia opanowania umiejętności. Obserwacja może być bezpośrednia, co ma miejsce wówczas, gdy badacz osobiście przeprowadza badania oraz pośrednia, gdy dane zbierane są przez wielu obserwatorów i dopiero potem są opracowywane łącznie. W przypadku, gdy badacz sam bierze udział w obserwowanym procesie ma miejsce obserwacja uczestnicząca. Obserwacja może być jawna, co ma miejsce wówczas, gdy obserwowani uprzedzeni są o badaniu oraz ukryta, czyli taka, z której osoby obserwowane nie zdają sobie sprawy.

Wbrew pozorom dobrze przeprowadzona obserwacja wymaga uprzedniego starannego przygotowania. Musi spełniać określone kryteria. Przede wszystkim musi być obiektywna. Obserwator zamierzający przeprowadzić obserwację musi zdystansować się wobec badanych zjawisk i osób, nie może być stronniczy. Jest to trudne zwłaszcza w przypadkach, gdy badający przeprowadza obserwację uczestniczącą. W takiej bowiem sytuacji istnieje zagrożenie, że osobiście zaangażuje się w obserwowane problemy. Inną ważną cechą obserwacji jest jej planowość i systematyczność. Obserwacja nie może bowiem być przypadkowa, doraźna. Obserwujący powinien wcześniej ją zaplanować, określić cele, którym ma ona posłużyć oraz obiekty i zjawiska przewidziane do obserwacji. Rzeczywistość jest bowiem bardzo złożona, równocześnie zachodzi wiele procesów, zjawisk, relacji. Bez ukierunkowania obserwacji może się zdarzyć, że badacz nie spostrzeże interesujących go spraw, że jego uwagę przyciągną inne zjawiska, wydarzenia lub zachowania niż te, których obserwację sobie założył. W efekcie materiał informacyjny, który zgromadzi nie będzie mu umożliwiał rozwiązania postawionych problemów. Równie znacząca jest systematyczność obserwacji. Uniemożliwia bowiem przeoczenie spraw ważnych, które mogą zajść akurat w czasie dekoncentracji uwagi lub w przypadku skupienia się na innych aspektach zachodzącego zjawiska. Ostatnią cechą, na którą należy zwrócić uwagę jest dokładność i szczegółowość obserwacji.

Aby badanie spełniało wszystkie wymienione cechy, badacz powinien posłużyć się arkuszem obserwacji lub w przypadku badań trwających przez dłuższy czas – dziennikiem obserwacji. Mogą one oddać nieocenione usługi, szczególnie w przypadku, gdy zostaną odpowiednio przygotowane. W arkuszu obserwacji/dzienniku/ badacz może zawrzeć odpowiednie rubryki z interesującymi go cechami, które zamierza obserwować. Może przygotować matrycę z podziałem na jednostki czasu i wpisywać w nie zaobserwowane wydarzenia, zachowania lub ich cechy. Jeżeli przewidziana jest równoczesna obserwacja kilku osób, warto każdej z nich wydzielić odpowiednią rubrykę, w której zapisywane będą wyniki obserwacji danej osoby. Przygotowanie arkusza obserwacji z jednej strony znacznie ułatwia notowanie zaobserwowanych faktów, z drugiej natomiast nie pozwala na zapomnienie tego, co w danych badaniach jest ważne.

Obserwację najczęściej wykorzystuje się przy poznawaniu zachowań oraz przy badaniu stopnia opanowania umiejętności. W poradnictwie zawodowym, adresowanym do bezrobotnych, obserwacja przydatna jest do diagnozowania predyspozycji klientów do różnych prac i zawodów. Jest to możliwe w przypadku rozpoznawania stopnia opanowania umiejętności podczas wykonywania konkretnych zadań. W przypadku bezrobotnych może wiązać się z badaniami wykorzystującymi testy sprawnościowe, najczęściej dotyczącą one sprawności motorycznych. W tych bowiem sytuacjach nie tylko ważne jest zrealizowanie zadania, ale też, a nie-

kiedy przede wszystkim, sposób jego wykonywania. Zaobserwowane fakty należy rejestrować w trakcie ich postrzegania. Odtwarzanie po czasie zaobserwowanych faktów i zachowań, których zapamiętanie może być obciążone błędem zniekształcenia lub nawet zapomnienia jest błędne. Z tego też względu wskazane jest przygotowanie się do obserwacji i przygotowanie narzędzi pomocniczych oraz systematyczne utrwalanie zaobserwowanych informacji.

Inne zadania realizuje obserwacja prowadzona w trakcie bezpośrednich relacji z klientem. Wówczas w mniejszym stopniu służy ona postępowaniu diagnostycznemu, a bardziej może przyczynić się do weryfikowania postawionej diagnozy. W przypadku klientów bezrobotnych przydatna jest bieżąca obserwacja, dzięki której możliwe jest uzupełnienie i dopełnienie informacji uzyskanych drogą werbalną, a niekiedy ich weryfikacja.

Wywiad

Wywiad jest specyficzną formą rozmowy, do której badający musi się odpowiednio przygotować. Typy wywiadu to wywiad swobodny i kwestionariuszowy. Wywiad swobodny ma miejsce wówczas, gdy ma postać rozmowy, w trakcie której padają pytania zależnie od zaistniałej sytuacji. W postępowaniu diagnostycznym w poradnictwie zawodowym wywiad jest z reguły wcześniej zaplanowany i przebiega zgodnie z przygotowaną listą pytań. Przeprowadzający wywiad notuje uzyskane informacje w kwestionariuszu wywiadu lub

rejestruje je przy pomocy urządzeń technicznych – magnetofonu, dyktafonu, kamery video. Zaletą wywiadu jest możliwość udzielania wyjaśnień i interpretowania niezrozumiałych pytań, jak również zadawania pytań dodatkowych. Zachodzi też możliwość równoczesnego obserwowania rozmówcy i analizowania wysyłanych przez niego sygnałów niewerbalnych. Główną wadą zbierania informacji przy wykorzystaniu wywiadu jest czasochłonność oraz w niektórych sytuacjach wiarygodność wypowiedzi. Pojawiają się trudności z uzyskaniem szczerych odpowiedzi na niektóre pytania, które z jakichś względów mogą krępować klienta lub prowokować do przedstawienia siebie w lepszym świetle. Zbieranie danych do postawienia diagnozy przypadku wymaga niekiedy przeprowadzenia wywiadu w środowisku, wśród rodziny, znajomych czy też w miejscu zamieszkania. Źródłem informacji są wówczas również inne osoby, a nie tylko klient zasięgający porady.

Narzędziem, którym posługuje się przeprowadzający wywiad jest kwestionariusz wywiadu, czyli lista pytań lub zbiór problemów, które należy podjąć w trakcie przeprowadzania rozmowy.

Wywiad diagnostyczny może stanowić jedno z ogniw procesu poradniczego, poprzedzającego właściwe sesje poradnicze. Może być formą przygotowania klienta do współpracy, pokonywaniem jego ewentualnego oporu wynikającego z nieufności i niewiary w dobre intencje doradcy. Niezależnie od tego, że służy uzyskiwaniu dodatkowej wiedzy, stanowi formę zwrócenia uwagi klienta na to, że on

i jego problemy są dla doradcy ważne. Tym samym może przekonywać go, że doradca rzeczywiście jest nim zainteresowany i chce właśnie jemu udzielić pomocy. Doradca może więc włączyć wywiad do technik skierowanych na pracę z oporem.

Testowanie

W badaniach diagnostycznych duże zastosowanie mają testy. Wykorzystuje się je głównie do sprawdzania dyspozycji jednostki, np.: inteligencji, spostrzegawczości, niekiedy opanowania wiedzy, czy umiejętności. Posłużenie się badaniami testowymi umożliwia również porównanie poziomu określonych dyspozycji pomiędzy różnymi osobami. W związku z tym testy znalazły szerokie zastosowanie w diagnostyce społecznej, a szczególnie psychologicznej. Wyróżnia się testy analityczne, czyli takie, przy pomocy których bada się określone, wybrane funkcje psychiczne człowieka np.: pamięć, poziom inteligencji oraz syntetyczne służące do całościowego badania psychiki ludzkiej. Stosowane są testy papierowe oraz przyrządowe. Te pierwsze to arkusze papierowe, które wypełnia się pisemnie, natomiast drugie wymagają operowania na narzędziach. W badaniach związanych z przygotowaniem do pracy w określonym zawodzie lub w badaniach predyspozycji do określonego rodzaju czynności często stosowane są badania przyrządowe. Mogą one dotyczyć np.: koordynacji ruchowej, spostrzegawczości, koncentracji.

Z uwagi na to, że wydawanie opinii o człowieku i jego dyspozycjach psychofizycznych jest zadaniem bardzo odpowiedzialnym, do badania osobowości jednostki i poszczególnych jej dyspozycji zazwyczaj stosuje się testy standaryzowane, czyli sprawdzone z punktu widzenia wiarygodności wyników uzyskiwanych w oparciu o prowadzone przy ich pomocy badania. Interpretacji wyników może dokonywać wyłącznie odpowiednio przygotowana zawodowo osoba. Dla większej pewności rezultatów najczęściej stosuje się równocześnie kilka testów, czyli tzw. baterię testów. Umożliwia to potwierdzenie uzyskanych rezultatów i ograniczenie błędu późniejszego wnioskowania. Pomimo to wyniki badań testowych mają najczęściej charakter orientacyjny, pomocniczy. W dużym stopniu są one uwarunkowane warunkami sytuacyjnymi, w których klient został im poddany.

W poradnictwie zawodowym wykorzystuje się badania testowe prowadzone przez uprawnionych doradców, jak też testy do samobadania możliwe do zastosowania przez klienta we własnym zakresie.

Badania testowe dostarczają wielu informacji na temat klienta, jego cech, dyspozycji i preferencji. W praktyce spotyka się wiele narzędzi opracowanych przez doradców na własny użytek. Uzyskane przy ich pomocy wyniki należy jednak traktować jako orientacyjne i pomocnicze, co odnosi się również do testów wystandaryzowanych.

Analiza dokumentów

Do ważnych, w wielu przypadkach niezbędnych źródeł informacji należą dokumenty. Dokumentem jest każda rzecz mogąca stanowić źródło informacji, na podstawie której można wydawać uzasadnione sądy o przedmiotach, ludziach i procesach. Jak z tego wynika dokument ma formę zmaterializowaną. Można wyróżnić dokumenty pisane, do których zalicza się sprawozdania, opinie, świadectwa, orzeczenia lekarskie i psychologiczne, notatki, listy, pamiętniki, prace pisemne. Są też dokumenty cyfrowe, czyli opracowania statystyczne, zestawienia ocen, wyników sportowych, wyniki badań lekarskich. W tych dokumentach główne informacje wyrażone są liczbowo. Trzecią grupę stanowią dokumenty obrazowo-dźwiękowe, czyli zdjęcia, rysunki, zapisy filmowe i nagrania dźwiękowe, wytwory materialne.

Można również spotkać się z podziałem dokumentów na zastane, czyli te które w trakcie badania już były, które są niezależne od zbierającego informacje i dokumenty tworzone intencjonalnie, czyli takie, które powstały z jego inspiracji, w związku ze zbieraniem danych niezbędnych do postawienia diagnozy.

Dokumenty są trwałe, można więc wielokrotnie do nich powracać, wykorzystywać je w różnych okolicznościach. Mogą być bardzo przydatne przy formułowaniu diagnozy fazy, ale też przy szacowaniu aktualnej sytuacji klienta i jej uwarunkowań, przy czym w każdym przypadku doradca może odwoływać się do innych dokumentów.

Diagnostyka wymaga najczęściej różnych sposobów zbierania informacji, przy zastosowaniu zasady, że najważniejsze jest zdobycie rzetelnych przesłanek umożliwiających postawienie trafnej rozbudowanej diagnozy. Tylko wówczas można będzie prawidłowo realizować postępowanie pomocowe i rzeczywiście pomóc klientowi. Niewłaściwa diagnoza może prowadzić do niewłaściwych dróg rozwiązywania źle rozpoznanych problemów i grozi szkodliwymi dla klienta konsekwencjami.

Z tego względu na diagnozowanie i właściwe rozpoznawanie sytuacji klienta należy poświęcić wiele uwagi. W niektórych przypadkach jest to proces długi i żmudny, wymagający wielu działań. Jest jednakże konieczny i nie może podlegać żadnym uproszczeniom. Klienci długotrwale bezrobotni mogą wykazywać niechęć i opór wobec postępowania diagnostycznego. Opór ten może być wywoływany obawami przed rezultatami diagnozy, jak też przed samym postępowaniem diagnostycznym. Klient może obawiać się długich i żmudnych badań wywołujących zmęczenie oraz konieczności poświęcenia na nie swojego czasu i uwagi. W związku z tym klienta należy przygotować do procedur diagnostycznych, nakreślić mu ich cele oraz wyjaśnić znaczenie poszczególnych form zbierania danych, wytłumaczyć stosowane techniki diagnostyczne oraz rozwiać ewentualne podejrzenia o dokonywanie manipulacji. Opór klienta na etapie diagnozowania może doprowadzić do świadomego utrudniania zbierania danych oraz do świadomych niekiedy przekłamań w uzyskiwanych informacjach. Może też być wykorzystany przez

6.3 Kontrakt poradniczy

Doradzanie w poradnictwie zawodowym, podobnie jak ma to miejsce w innych obszarach pomagania, wymaga aktywności każdej strony relacji pomocowej, czyli klienta i doradcy. Często bywa tak, że klient przerzuca na doradcę cały ciężar działania i odpowiedzialności za siebie uwalniając się od wszelkich związanych ze swoją sytuacją problemów, co jest następstwem różnych motywów – od ucieczki od odpowiedzialności do roszczenia „załatwienia sprawy” – bo „od tego jest doradca i za to mu płacą”. Sprawcze, pożądane podejście klienta do procesu pomocowego można wyzwolić poprzez kontrakt poradniczy. Pomimo, że kontrakt jest często utożsamiany z umową pomiędzy stronami, warto zwrócić uwagę na szereg innych jego znaczeń, ważnych dla procesu poradniczego realizowanego wobec osób bezrobotnych i dla jego skuteczności.

Spisanie kontraktu sprawia, że wyraźnie określone zostają zobowiązania każdej ze stron, zarówno doradcy, jak i klienta. Nazwane zostają cele oraz określony udział stron umowy w ich realizacji. Można wyróżnić dwie główne funkcje kontraktu:

- Doprecyzowanie i określenie rezultatów współpracy i drogi ich osiągnięcia;
- Uczynienie klienta stroną współaktywną w rozwiązywaniu problemu.

W pracy z klientem oporującym ważne są obie przedstawione funkcje, które przyczynić się mogą do zredukowania lub nawet wyeliminowania oporu.

W przypadku rozmowy poradniczej nie wieńczącej kontraktem lub nawet ich cyklu, klient może trwać w swoim oporze, braku zaangażowania, liczyć na „przetrwanie” bez konieczności dokonywania jakichkolwiek zmian w swojej sytuacji. Już sama świadomość spisania kontraktu czyni relację poradniczą bardziej wyraźną, klarowną. Gotowość do podpisania kontraktu wyraża zgodę na udział w procesie poradniczym i na zastosowanie ewentualnych zmian w swoim życiu.

Klient wyrażając zgodę na udział w kontrakcie przyjmuje na siebie część odpowiedzialności za rozwiązanie swojego problemu. Zmienia się więc jego nastawienie do procesu pomocowego i do doradcy. Problem otrzymuje w jego mniemaniu większą rangę i staje się ważniejszy. Klient będzie musiał w związku z przyjmowanymi na siebie zobowiązaniami sam zaangażować się w działania prowadzące do rozwiązania swojej sprawy, być może, że będzie to związane z poniesieniem przez niego dodatkowych nakładów, kosztów materialnych i innych. Wraz z tym sprawa, wobec rozwiązania której wyrażał opór, staje się jego inwestycją, zawierającą poniesione nakłady, których wartość będzie podnosiła rangę tej sprawy. Oporujący klient stanie się sojusznikiem doradcy, wykaże większą gotowość do współpracy, stanie się bardziej otwarty i współpracujący. Są to niezbędne aspekty procesu pomocowego. Pozwalają na lepsze poznanie klienta, pełniejszą diagnozę, na uzyskanie dodatkowej wiedzy na temat problemu, z którym sobie nie radzi.

Kontrakt poradniczy z klientem długotrwale bezrobotnym, wykazującym opór w relacji poradniczej, jest typowy dla innych form pomocowych, przy czym powinien być realny, szczegółowy, przejrzysty, jednoznaczny, zrozumiały i jasny, a także powinien zawierać wyraźnie określone zadania i zobowiązania każdej ze stron oraz terminy ich realizacji. Ponadto ważne jest określenie sankcji wynikających z niewywiązania się ze swoich zobowiązań.

Przystąpienie do kontraktu powinno być świadome i dobrowolne, więc jeśli klient oporuje, nie należy zmuszać go do przyjmowania na siebie zobowiązań. Konieczna staje się w takich sytuacjach praca nad uzyskaniem przez niego akceptacji wejścia w sytuację poradniczą oraz akceptacji doradcy.

W zasadzie kontrakt powinien być spisany i podpisany przez strony. W innym przypadku z czasem może dojść do przeinterpretowania dokonanych ustaleń, zarówno zamierzonych, jak też niezamierzonych. Równie zobowiązująca jak pisemna jest umowa ustna i w sytuacjach poradniczych niekiedy nie ma potrzeby przygotowywania kontraktu w formie pisemnej. Gdy jednak mamy do czynienia z klientem, z którym współpraca rozciąga się w czasie i konieczne są z jego strony pewne działania, umowa pisemna jest przydatna, podnosi rangę sprawy i samego klienta, czyli przyczynia się do jego wzmocnienia wartościowania siebie.

Wskazane jest, aby klient uczestniczył w przygotowaniu kontraktu. Niekiedy formułowanie kolejnych zapisów wymagać może ich negocjowania. To ważny element pomagania. Uświadamia klientowi jego rolę, upodmiotawia go. Właściwie prowadzone negocjacje prowadzą do nowych rozwiązań, a osoby uczestniczące w nich angażują się emocjonalnie w podejmowane problemy. Podobnie jest w przypadku procesu poradniczego.

Kontrakt ułatwia śledzenie postępów w procesie rozwiązywania problemu, jego ewaluację. Może też przyczyniać się do zacieśniania więzi w zakresie współpracy pomiędzy klientem i doradcą, do budowania strategii „wygrana-wygrana”, czyli takiej, której celem jest satysfakcja i sukces każdej ze stron. Odwoływanie się do zapisów w kontrakcie może też sprzyjać odbudowywaniu przez klienta wiary we własne siły i w następstwie realizacji kolejnych celów szczegółowych w samodzielność.

Zapis kontraktu może mieć różną formę w zależności od sprawy, złożoności jej rozwiązania, jak też od cech klienta – jego kompetencji, wykształcenia, podejścia do procesu pomocowego. Poniższy przykład układu tekstu kontraktu nie ma charakteru standardowego. Został przedstawiony w celu ukazania ram, jakie taki dokument określają. Formularz kontraktu w procesie poradniczym zazwyczaj powinien zawierać:

6.4 Metody pracy doradcy zawodowego w pracy z bezrobotnym klientem

W literaturze poświęconej praktycznym rozwiązaniom prowadzenia poradnictwa zawodowego występują różne podejścia do systematyzowania metod pracy poradniczej. Metoda stanowi swoistą strategię postępowania, wyraża sposób podejścia do rozwiązania występującego problemu. Można uznać, że w odniesieniu do tej sfery pomagania mają zastosowanie trzy metody sformułowane na gruncie pedagogiki społecznej. Są to:

- metoda indywidualnego przypadku;
- metoda pracy grupowej;
- metoda środowiskowa.

Obszerna już obecnie wiedza na temat wspomnianych metod wykorzystywanych m.in. w pracy kulturalno-oświatowej i w pracy socjalnej ma zastosowanie również przy postępowaniu poradniczym, co nie znaczy, że nie należy uwzględniać jego specyfiki. W ramach każdej z wymienionych metod, które wyrażają przyjętą przez doradcę strategię postępowania wystąpić mogą liczne techniki, które wyrażają praktyczny charakter działania.

Wszystkie z wymienionych metod stosowane są przy założeniu, że sytuacje poszczególnych jednostek ludzkich są niepowtarzalne i indywidualne. Każdy człowiek jest indywidualnością realizującą swoje życie swoją własną i jedyną w swoim rodzaju ścieżką. Z tego też względu każdy klient wymaga indywidualnego podejścia, dostosowanego do jego specyficznych uwarunkowań. W tym zawiera się istota metody indywidualnego przypadku. Nie kwestionując tej niepowtarzalności jednostek ludzkich można zauważyć, że po-

mimo dzielących je różnic, różni ludzie stają niekiedy w obliczu takich samych problemów. W takich przypadkach wskazane jest rozważenie zastosowania metody grupowej.

Może też zaistnieć przypadek, kiedy sytuacja jednostki lub grupy uwarunkowana będzie przez zewnętrzne czynniki lub okoliczności środowiskowe. W takim przypadku najkorzystniejsze, niekiedy jedyne rozwiązanie może polegać na zmianie środowiska. W poradnictwie zawodowym dla długotrwale bezrobotnych ta metoda też może mieć niekiedy zastosowanie. Wiąże się to jednak z uzyskaniem dużej mobilności klienta.

Metoda indywidualnego przypadku

Metoda indywidualnego przypadku wywodzi się z pracy socjalnej, na gruncie której została zastosowana po raz pierwszy. „Wiąże się z próbą nadania postępowaniu pomocowemu adresowanemu do jednostki racjonalnego charakteru, o naukowym toku myślenia, podobnym do postępowania lekarza. „Pacjentem” jest tu jednostka ludzka potrzebująca opieki na skutek wydarzenia losowego, niezdolności do pokierowania sobą” (Kamiński: 1974). Pracownik socjalny posiłkując się tą metodą dąży do zrozumienia jednostki i na tej podstawie podejmuje próby rozwiązania problemu, podejmując głównie działania psychoterapeutyczne. Współcześnie stosując metodę indywidualnego przypadku rozpoznawana jest nie tylko wyjątkowa, specyficzna sytuacja jednostki, ale również kontekst i uwarunkowania



społeczne, które zarówno wyznaczają poziom trudności, jak i warunkują sposoby pomocy. Metoda indywidualnego przypadku jest sposobem pracy nie tylko z osobami doświadczonymi różnego typu dysfunkcjami, patologią, czy innymi przeciwnościami losu. Znajduje ona szerokie zastosowanie również w odniesieniu do jednostek nie wymagających ratunku, ale poszukujących kompetentnej porady, m.in. porady zawodowej.

Metoda indywidualnego przypadku to metoda, która „to co jednostkowe, to co indywidualne w człowieku, jego losie i najbliższym środowisku, podejmuje i rozwija w celu usprawnienia, wzmocnienia i poprawy jego sytuacji życiowej” (Lalak: 1995). Jest to metoda, która wyraża indywidualne podejście do klienta, wskazuje na potraktowanie jego osoby, jego sytuacji i jego problemu jako niepowtarzalnych, jedynek. To przesądza o konieczności wnikliwego rozpoznania przypadku oraz jego uwarunkowań.

W metodzie indywidualnego przypadku występują trzy fazy:

- Postępowanie diagnostyczne;
- Opracowanie planu postępowania;
- Prowadzenie przypadku.

Szczególne znaczenie ma w tej metodzie postępowanie diagnostyczne. Stanowi ono etap poprzedzający opracowanie planu pomocy, który musi być adekwatny do wynikającej z postawionej diagnozy sytuacji przypadku. Dopiero potem następuje prowadzenie przypadku, czyli właściwy proces pomocowy. W indywidualnym

poradnictwie zawodowym diagnoza ma duże znaczenie z uwagi na złożoność sytuacji jednostki i jej uwarunkowań na drodze realizacji kariery zawodowej. Pozwala ona ustalić, jakie są rzeczywiste przyczyny i wyznaczniki sytuacji klienta. Postępowanie diagnostyczne jest często długie i żmudne, w niektórych przypadkach wymaga odwoływania się do specjalistycznych badań medycznych i psychologicznych. Może to prowadzić do konieczności zwrócenia się po pomoc do specjalistów z innych dziedzin. Prawdopodobnie postawiona diagnoza wymaga jednak zgromadzenia całej niezbędnej wiedzy i nie może być przyspieszana ani uproszczana. Dopiero po postawieniu diagnozy doradca może przystąpić do budowania planu poradniczego, przydzielić zadania i rozpocząć realizację planu. Plan powinien uwzględniać:

- Zmianę lub wzbogacenie zasobów własnych klienta. W przypadku klienta długotrwale bezrobotnego w poradnictwie zawodowym może to być np.: konieczność zerwania przez niego z nałogiem, zdobycie nowych uprawnień zawodowych, podniesienie samooceny.
- Korygowanie środowiska klienta. Może to być w tym przypadku stworzenie bezrobotnemu warunków do kontaktów z osobami zmagającymi się z podobnymi problemami, ale też niekiedy podjęcie działań prowadzących do wyjścia poza zamknięty krąg własnej rodziny i osób bezrobotnych.

Prowadzenie przypadku w poradnictwie zawodowym jest realizowane w relacji klient-doradca. W zależności od cech

osobowych klienta, niekiedy też doradcy, rodzaju i rangi problemu oraz uwarunkowań i możliwości jego rozwiązania, relacja ta może przybierać różną postać. Prowadzenie przypadku w poradnictwie zawodowym niekiedy ogranicza się do jednorazowego kontaktu, zdarza się jednak, że jest realizowane w procesie trwającym dłużej i wówczas spotkań doradcy z klientem może być wiele. Zakończenie relacji poradniczej powinno nastąpić dopiero po zrealizowaniu celu relacji. W przypadku nie osiągnięcia pomyślnego rezultatu może zajść konieczność skierowania klienta do innego doradcy lub zmiany postępowania poradniczego. W przypadku poradnictwa zawodowego pomoc jest dobrowolna i o momencie jej przerwania lub zakończenia decyduje klient.

Metoda grupowa

Metoda indywidualnego przypadku jest najbardziej powszechna i stosowana w odniesieniu do największej liczby problemów. Jej walorem jest bezpośredni, indywidualny kontakt doradcy z klientem; tym samym jej zastosowanie ma miejsce w przypadkach, gdy klient oczekuje konkretnego projektu sposobu rozwiązania swojego problemu.

Poradnictwo zawodowe realizowane jest indywidualnie i grupowo, w zależności od liczby odbiorców pomocy. W literaturze specjalistycznej pomimo występowania piśmiennictwa dotyczącego poradnictwa zawodowego prowadzonego metodami grupowymi (Paszowska-Rogacz: 2004), najczęściej omawia się sposoby postę-

powania doradców zawodowych w pracy z klientem indywidualnym, co być może spowodowane jest indywidualnym charakterem wykorzystywania porady zawodowej (Bańka, Wojtasik, Parzęcki). Poradnictwo zawodowe jest jednak z pewnością formą pomagania, która w licznych sytuacjach może mieć charakter grupowy z wykorzystaniem wszystkich walorów metody grupowej, stosowanej w pracy społecznej (Szmagański: 1995).

W poradnictwie grupowym nie kwestionuje się założenia, że każdy człowiek jest niepowtarzalną indywidualnością o niepowtarzalnych doświadczeniach. Jednakże przy tym wszystkim niektórzy, niezależnie od własnych zasobów i dróg, którymi realizują swoje życie, stają w obliczu takich samych problemów. W takich przypadkach niekiedy wskazana jest praca nie indywidualna, lecz grupowa. Grupa często daje swoim członkom wsparcie. Poprzez liczne sytuacje zachodzące z ich udziałem członkowie grupy potrafią i chcą sobie skutecznie pomagać, dobrze się rozumieją, łatwiej sobie ufają. Zachodzące między członkami grupy relacje nieformalne prowadzą do wielu wartościowych rezultatów służących poszczególnym jednostkom. Praca grupowa jest również bardziej ekonomiczna i efektywna, jednakże nie zawsze jest możliwa.

Praca grupowa ma zastosowanie głównie w przypadku udzielania informacji. Wówczas przy jej prowadzeniu stosowane są metody dydaktyczne wykorzystywane w procesie nauczania szkolnego. Praca z grupą przebiega w następujących czterech etapach:

- etap wstępny,
- etap przejściowy,
- etap pracy właściwej,
- etap końcowy.

W pierwszym etapie ma miejsce tworzenie grupy lub włączanie nowych członków. Następuje prezentacja członków grupy, a jeśli to możliwe – autoprezentacja. Jest to okres poznawania poglądów, doświadczeń i nastawień poszczególnych osób tworzących grupę. Praca na tym etapie ma często charakter nieformalny, swobodny, prowadzący do łagodzenia napięć i pokonywania nieufności. Prowadzący grupę dąży do jej integracji, do wytworzeniu u jej członków poczucia przynależności do wspólnoty. Określane są zasady współpracy i granice swobody.

Na etapie przejściowym ma miejsce dalsze poznawanie i integrowanie się grupy. Ujawniają się postawy członków, niekiedy ma miejsce ich konfrontacja. Na tym etapie nie można wykluczyć konfliktów, które o ile zaistnieją wymagają rozwiązania, a nie pozostawiania samym sobie. W fazie przejściowej ma miejsce różnicowanie ról w grupie. Pojawiają się więc zarówno liderzy, jak i osoby wycofujące się, poddające się pokierowaniu innych. Mogą tworzyć się nieformalne podgrupy. Doradca ma za zadanie panowanie nad procesem tworzenia się grupy, integrowania jej, ale też czuwanie nad autonomią jej członków. Na etapie przejściowym grupę należy zainteresować celami, dla których została utworzona i stymulować do aktywności. Jest to czas uznawania możliwości wniesienia własnego wkładu w rezultaty pracy grupy przez każdego z jej członków.

Praca właściwa polega na wspólnym rozwiązywaniu problemu przez grupę. Doradca w miarę możliwości przyjmuje rolę moderatora. Problem powinien być rozwiązywany przez grupę jej siłami poprzez wykorzystanie potencjału każdego z jej członków. Wspólne zadanie prowadzi do integracji grupy, której członkowie wzajemnie się dopełniają, uzupełniają. Praca w grupie prowadzi zazwyczaj do usuwania barier, które mają miejsce w bezpośredniej relacji doradca-klient. Wniesienie własnego wkładu w dorobek grupy wpływa na samoocenę. Prawdopodobnie prowadzona grupa uzyskuje taki wkład od każdego członka.

Etap zakończeniowy jest podsumowaniem pracy grupy, wyciągnięciem wniosków z uzyskanych rezultatów pracy. Na tym etapie ma miejsce projektowanie działań na później, zazwyczaj już indywidualnych. Pożądane jest wzbogacanie czynności zakończeniowych o elementy ewaluacji.

Metoda grupowa w działalności poradniczej stwarza możliwości aktywizowania bezrobotnych, uczy samodzielności i służy treningowi w zakresie rozwiązywania problemów. Jest też dobrą formą współpracy między nimi, wzajemnego pomagania sobie i dopełniania w działaniu. Uczy solidarności i współodpowiedzialności. Przy tych wszystkich wspomnianych korzyściach stwarza możliwość poznawania aktualności ze świata pracy, zdobywania o nim informacji, jak też zdobywania wiedzy o sobie na tle innych. Wśród metod aktywizujących dobre rezultaty przynosi praca w zespołach oraz stosowanie gier dydaktycznych, szczególnie symulacyjnych.

Grupę stanowi zrzeszenie dwóch lub więcej osób, które w ich świadomości stanowi odrębną całość. Nie jest to więc zbiorowość zupełnie przypadkowa.

Na potrzeby poradnictwa zawodowego tworzone mogą być różnego typu grupy, w zależności od zaistniałej sytuacji. W pracy socjalnej wskazuje się na występowanie grup terapeutycznych, grup wsparcia, grup samopomocy i grup samodzielnych (Sutton: 2004). Grupa terapeutyczna zazwyczaj jest bierna, więc główną aktywność wykazuje osoba ją prowadząca. To ona planuje, inspiruje, aktywizuje, organizuje. W poradnictwie zawodowym ten typ grupy organizowany jest rzadziej, mogą jednak niekiedy zaistnieć przesłanki do jej stworzenia, choćby w przypadku pracy z osobami z zaniżoną samooceną, zrezygnowanymi. Doradca zawodowy w swojej pracy zdecydowanie częściej tworzy grupy wsparcia. Grupy te tworzone są z osób stojących w obliczu zbliżonych problemów. W takim przypadku doradca inspiruje działanie i usuwa się na bok, jedynie czuwając nad właściwym przebiegiem pracy grupy i wykorzystując siłę jej członków. Stojąc w obliczu zbliżonych trudności członkowie grupy lepiej wzajemnie się rozumieją, łatwiej im porozumieć się ze sobą i mogą podzielić się własnym doświadczeniem. W grupie wsparcia zachodzi możliwość wspierania się w sytuacjach trudnych, bowiem istnieje prawdopodobieństwo, że inni, będący mocniejszymi, w stanie kryzysu osoby wspieranej będą mogli przyjść jej z pomocą. Grupa wsparcia jest grupą, która szybko się integruje, jej członkowie chętnie sobie pomagają, wzajemnie sprzyjają

na gruncie podobnych trudności. Przykładem grupy wsparcia jest klub pracy. Tam osoby bezrobotne mają możliwość porozmawiania o swoich problemach, nie mają obaw, że nie zostaną właściwie zrozumiane, ani też nie mają poczucia bycia gorszymi z uwagi na niepowodzenia na rynku pracy. Wspierają się, wymieniają doświadczenia, podnoszą na duchu, pomagają sobie wzajemnie. Grupy samodzielne to natomiast grupy zorganizowane celowo i funkcjonujące samodzielnie, żyjące własnym życiem. Tego typu grupy w poradnictwie zawodowym organizowane są rzadziej, jednak i tego nie można wykluczyć.

W poradnictwie wyróżnić też można grupy informujące, przeobrażające i wspierające (Murgatroyd: 2000).

W przypadku każdego typu grupy wskazane są adekwatne do niej formy działania, niekiedy znacznie różniące się od siebie.

Zwrócenia uwagi wymaga prawdopodobieństwo wystąpienia następujących etapów:

- Etap adaptacyjny cechuje niepokój, poszukiwanie lidera, niepewność co do zadań i sytuacji;
- Etap sprzeciwu, na którym mogą pojawić się konflikty między jednostkami i podgrupami, kwestionowanie kierownictwa zarówno wobec zasad, jak i zadań grupy;
- Etap normowania cechuje stabilizacja, wyłanianie się struktury grupy, akceptacja norm i spójności grupy;

- Etap działania stanowi fazę, w której grupa koncentruje się na realizacji zadań i konstruktywnym, wspólnym, dopełniającym się rozwiązywaniu problemów (Sutton: 2004).

Zadaniem organizatora grupy jest dbałość, aby rozładowywać napięcia i niepokoje, które mogą niekiedy zagrażać pojawieniem się konfliktów. Ważne jest czuwanie nad sytuacją każdego z członków grupy, zwłaszcza tych, którzy wykazują znamiona marginalizacji, wycofywania się. Najczęściej po początkowym trudnym okresie grupa konsoliduje się i w dalszym czasie integruje swoje wysiłki. Członkowie grupy identyfikują się z nią i dążą do wypracowania własnej tożsamości. Na tym etapie grupy jej członkowie współpracują ze sobą; problemy, które rozwiązują wymuszają na nich konieczność poznawania siebie i swoich możliwości tak, aby dopełniać się w działaniu odwołując się do mocnych stron poszczególnych osób.

Metoda środowiskowa

Metoda środowiskowa w pedagogice społecznej stosowana jest w sytuacjach wymagających ulepszenia środowiska życia człowieka pod kątem redukcji występujących w nim zjawisk negatywnych i ożywiania czynników pozytywnie stymulujących funkcjonowanie żyjących w tym środowisku ludzi. Jest to więc metoda, która wymaga najszerzej zakrojonych działań, wychodzących poza jednostkę i poza grupę.

Na gruncie pedagogiki społecznej metodzie środowiskowej nadawany jest sens węższy i szerszy (Kamiński: 1976). Z tym pierwszym mamy do czynienia wówczas, gdy mówimy o konkretnej akcji lub działaniu jednej grupy lub podmiotu, mającym na celu wniesienie do środowiska nowych elementów. Taka sama sytuacja zachodzi też w przypadku, gdy oddziaływania adresowane są do określonej, wybranej grupy. W sensie ogólnym natomiast zastosowanie metody organizacji środowiska stanowi całościowe ulepszenie środowiska, z uwzględnieniem zarówno całej jego złożoności, jak też poprzez zaangażowanie do rozwiązywania problemu, dla którego ulepszenie środowiska zostało podjęte, możliwie największych zasobów, które tkwią w tym środowisku. Do zadań realizowanych przez zastosowanie metody środowiskowej należy przede wszystkim sprzyjanie rozwojowi i jego wspomaganie (Pilch: 1995).

Metoda środowiskowa w poradnictwie zawodowym polega na modyfikacji lub zmianie środowiska w celu stworzenia warunków do pokonania trudności, w obliczu których stoi klient.

Metodą środowiskową można posłużyć się przy optymalizowaniu przestrzeni, w której zachodzi doradztwo. Może to być tworzenie nowych form organizacyjnych poradnictwa zawodowego, budowa i rozwijanie związanej z tym bazy materialnej, np.: utworzenie gabinetu zawodoznawczego, przedsiębiorstwa symulacyjnego, jak też odpowiedniego wystroju gabinetu doradcy. Mogą to też być targi pracy, giełdy, forum dyskusyjne, jak i inne formy

zmieniające dotychczasowy sposób funkcjonowania instytucji poradniczej i doradcy zawodowego. W środowisku lokalnym podejmować można wysiłki na rzecz wzbogacenia go o nowe ogniwa służące orientacji zawodowej, pomocy bezrobotnym przy rozwiązywaniu ich problemów zawodowych. Adresowany do bezrobotnych klub osiedlowy, punkt poradniczy czy klub pracy stanowią formy, które mogą ich aktywizować, integrować ze sobą i z innymi osobami w środowisku lokalnym. W tym przypadku dodatkowo może to służyć przeciwdziałaniu zjawiskom patologii społecznej, które poważnie zagrażają osobom doświadczającym braku pracy.

W sytuacjach szczególnych konieczne może okazać się zmienie środowiska, pod wpływem którego znajduje się klient. Niekiedy zachodzi konieczność przeniesienia się za pracę do innej miejscowości. Wiąże się to z koniecznością pokonania kolejnych barier – adaptacyjnych, związanych z funkcjonowaniem w nowym środowisku. W takim przypadku doradca powinien towarzyszyć klientowi i wspierać go aż do usunięcia występujących problemów.

Decydując się na obranie metody środowiskowej doradca powinien dążyć do zaangażowania do udziału w procesie możliwie największej liczby członków społeczności, którzy ją tworzą. Już samo włączenie ich do działania stanowi pozytywny rezultat, który może nie tylko przyczynić się na poprawę indywidualnej sytuacji jednostki ale też całej społeczności, z której się ona wywodzi. Ulepszone środowisko obejmuje bowiem wszystkich, którzy się w nim znajdują.

Stosowanie tej metody przynosi zazwyczaj dodatkowe, pozytywne rezultaty w postaci aktywizacji członków środowiska, jak też rozwiązania problemów, z którymi boryka się dana społeczność. Usprawnienia poczynione w środowisku zostają na długo, niekiedy stają się trwałe i pielęgnowane są przez ludzi, którzy je stworzyli, a następnie przez ich następców. Mogą one niekiedy stać się wyróżnikiem danego środowiska – szkoły, osiedla, zakładu pracy. Aktywne uczestnictwo w ulepszaniu środowiska podejmowane przez członków społeczności może jednocześnie spowodować ich większą identyfikację z nim oraz większe poszanowanie podjętych wysiłków i wkładu pracy innych.

6.5 Rozmowa poradnicza w poradnictwie dla bezrobotnych

Poradnictwo jest formą pomagania, w której wiodącą metodą jest rozmowa. Rozmowa w poradnictwie zawodowym spełnia szereg funkcji, wśród których zwrócenia uwagi wymagają:

- funkcja informacyjna,
- funkcja komunikacyjna,
- funkcja poznawcza,
- funkcja eksploracyjna,
- funkcja terapeutyczna.

Zazwyczaj zwraca się uwagę na funkcję informacyjną i poznawczą. Funkcja informacyjna wiąże się z udzielaniem informacji, z dostarczaniem nowych danych, często z ich interpretacją, wyrażaniem stanowiska rozmówcy. Funkcja poznawcza dotyczy uzyskiwania nowej wiedzy w następstwie pozyskiwanych w trakcie rozmowy informacji. Rozmowa, zaprezentowane przez rozmówcę punkty widzenia i przytoczone argumenty, powoduje modyfikowanie dotychczasowego systemu wiedzy rozmówcy. Funkcja komunikacyjna wynika z aktu rozmowy, który jest formą relacji interpersonalnej wiążącej ze sobą rozmówców poprzez wymianę komunikatów. Funkcja eksploracyjna odnosi się do odkrywania problemów i siebie na kanwie rozmowy poradniczej. Może tym samym dostarczać nowych odkryć dotyczących własnych możliwości partnerów relacji, a więc zarówno klienta, jak i doradcy, sposobów przeżywania przez nich sytuacji, w której się znaleźli, problemu osoby bezrobotnej, a także sytuacji związanej ze znalezieniem się w roli klienta. Natomiast funkcja terapeutyczna rozmowy wynika z faktu otworzenia się klienta, „uwolnienia” problemu, z którym dotych-

czas zmagał się sam i nie był w stanie samodzielnie go rozwiązać. Dobrze prowadzona rozmowa leczy, uspokaja, koi ból, pozwala na wyzbycie się poczucia niemocy, nawet wówczas, kiedy nie przynosi konkretnych rezultatów.

Rozmowa poradnicza w zależności od problemu, z którym zwraca się klient oraz jego cech osobowych może mieć zarówno różny przebieg, jak i czas trwania. W każdym jednak przypadku powinny w niej wystąpić następujące cztery fazy:

- faza przygotowawcza,
- faza wstępna,
- faza właściwa,
- faza zakończeniowa.

Faza pierwsza rozciąga się często na długo przed pojawieniem się klienta i wiąże się z przygotowaniem do procesu poradniczego. Przygotowanie wiąże się ze zgromadzeniem niezbędnych zasobów, koniecznych do udzielenia porady. Może to być więc wzbogacenie swojej wiedzy na temat problemu, sposobów jego rozwiązywania, wiedzy metodycznej czyli odpowiednie przygotowanie się do kompetentnej pomocy. Przygotowanie się może też dotyczyć analizy własnego stanu emocjonalnego, a także prezentacji własnej osoby. Jest to związane z pracą nad sobą, od której w dużym stopniu zależą rezultaty podjętych działań poradniczych. Drugi kierunek przygotowań wiąże się ze zgromadzeniem niezbędnych zasobów materialnych, a więc zebraniem lub opracowaniem narzędzi diagnostycznych, przygotowaniem pomieszczenia, w którym proces będzie się odbywał. Niekiedy

uwzględniające cechy klienta drobne modyfikacje mogą pomóc lub utrudnić relację. Trzeci kierunek przygotowań do rozmowy poradniczej związany jest z rozpoznaniem przypadku. Polega na wcześniejszym zebraniu niezbędnych informacji, czasem wiąże się ze zleceniem specjalistycznych badań diagnostycznych, z analizą dokumentów i innych informacji, które mogą być pomocne we właściwym prowadzeniu rozmowy, jak i stanowić przyczynę do skutecznej pomocy.

Faza wstępna wiąże się z nawiązaniem relacji z klientem. Ma miejsce wraz z pojawieniem się klienta. Powinna zacząć się od „łamania lodów”, czyli zmniejszania początkowego dystansu poprzez wyrażanie przychylnych, życzliwych gestów. Rozmowa na tym etapie powinna zacząć się od podjęcia tematyki neutralnej, nie dotyczącej bezpośrednio zasadniczego jej celu. Na tym etapie doradca powinien dążyć do uzyskania zaufania ze strony klienta. Po krótkiej, niezobowiązującej fazie, doradca przedstawia cele spotkania, zasady współpracy, własne oczekiwania. Zapewnia klienta o swojej życzliwości i dyskrecji.

Faza właściwa jest rozmową toczoną nad meritum sprawy. W przypadku rozmowy poradniczej faza ta zawiera w sobie szereg etapów – klaryfikację, strukturowanie, relację właściwą, eksplorację, konsolidację i planowanie.

Klaryfikacja jest określeniem powodu zwrócenia się o pomoc i ustalaniem rzeczywistego problemu klienta. Nierzadko bywa, że klient nie zdaje sobie sprawy z rzeczywistych trudności, przed którymi stoi.

Jego decyzja zwrócenia się po poradę wynikać może z różnych powodów. Udzielenie pomocy wymaga jednak, aby określić, co jest faktycznym problemem i jakie są jego uwarunkowania. Jest to więc ustalanie merytorycznego punktu wyjścia do relacji poradniczej.

Strukturowanie jest określeniem warunków i okoliczności współpracy. Określona zostaje struktura całego układu poradniczego. Na tym etapie rozmowy poradniczej klient poznaje swoje zadania i zobowiązania, które niezbędne są do dalszej współpracy oraz przedstawia deklaracje dotyczące własnej aktywności. Doradca na tym etapie może zaproponować klientowi kontrakt, w którym określone zostaną wzajemne zobowiązania. Jest to krok wartościowy, bowiem przyczynia się do większego zaangażowania klienta i nie obciążania rozwiązaniem problemu wyłącznie doradcy. Skuteczny rezultat pomocy wymaga niekiedy dodatkowych działań ze strony klienta, które mogą zostać określone w kontrakcie. Kontrakt może wymusić na kliencie pożądane kroki, trudne do wykonania w innych okolicznościach. Oczywiście kontrakt określa również zobowiązania doradcy. Najlepiej, jeśli są to działania wybiegające poza rutynowe postępowanie.

Relacja właściwa związana jest z budowaniem i pogłębianiem relacji poradniczej. Poprzez komunikaty werbalne i niewerbalne zawiązują się więzi pomiędzy doradcą a klientem. Są to więzi zbudowane na gruncie akceptacji i wzajemnego szacunku. Na tym etapie pojawiają się gesty niewerbalne świadczące o dobrej relacji partnerów – uśmiechy, otwartość, swoboda.

Eksploracja jest następną fazą rozmowy w poradnictwie. Na tym etapie stroną szczególnie aktywną jest doradca. W oparciu o zebrane informacje oraz uwzględniając nastawienie klienta do oferowanej pomocy doradca formułuje alternatywne sposoby rozwiązania problemu. Ukazuje konieczne do zrealizowania tego celu działania, wyróżnia etapy, dodatkowe zadania i niezbędne zasoby, potencjalne trudności, przewidywane koszty, stopień ryzyka i antycypowane rezultaty. Wyraża więc koncepcje pomocy wynikające z zebranych zasobów.

Kolejny etap rozmowy to konsolidacja. Tym razem bardziej aktywnym uczestnikiem rozmowy jest klient. Odnosi się on do informacji uzyskanych w trakcie eksploracji. Rozważa przedstawione warianty postępowania i sugestie. Wartościuje, szacuje swoje możliwości, niemożności i ograniczenia, wzbogaca swoje zasoby. Decyduje o ewentualnych sposobach rozwiązania problemu, dokonuje wyboru tego, który uważa za najlepszy w swojej sytuacji. Naturalną konsekwencją konsolidacji jest planowanie, czyli formułowanie sposobu rozwiązania problemu. Następuje rozluźnienie, opadają emocje, wyłania się rozwiązanie sprawy.

W trakcie fazy właściwej długą niekiedy drogą doradca i klient dochodzą do stworzenia przesłanek do sformułowania wniosków końcowych, prowadzących najczęściej do rozwiązania problemu. Podsumowanie rozmowy, wnioskowanie oraz propozycje dalszego postępowania stanowią treść ostatniej, czwartej fazy rozmowy. Jej rezultatem jest dalsza współpraca, projekt samodzielnego postępowania klienta lub skierowanie do innego specjalisty w przypadku niemożności rozwiązania problemu przez obecnego doradcę. To ostatnie rozwiązanie świadczyć może o pewnej bezradności doradcy wobec zgłoszonego problemu, jednak wyraża też jego dojrzałość i odpowiedzialność. Sprawa właściwego rozwiązania zadania jest priorytetem i skierowanie do innej osoby jest rozwiązaniem lepszym niż zatajenie własnej niekompetencji przez doradcę.

6.6 Wybrane techniki poradnicze w pracy z klientem bezrobotnym

W praktyce poradniczej doradcy posługują się szeregiem różnych technik, co zależy od ich doświadczenia oraz preferencji, ale przede wszystkim od problemu klienta i jego cech osobowych. Najważniejsze jest możliwie najlepsze rozwiązanie dylematów klienta i dobór technik powinien być temu podporządkowany. W bogatym arsenale technik doradczych szczególna rola przypada słuchaniu.

Słuchanie

Słuchanie jest niezbędną, podstawową ale jednocześnie trudną techniką w relacjach międzyludzkich. Szczególne znaczenie w postępowaniu doradcy zawodowego, jak i w każdym innym obszarze pomagania, ma właśnie słuchanie. Jest to trudna sztuka, wymagająca skupienia i poświęcenia klientowi uwagi. Słuchanie jest wbrew wielu opiniom działaniem aktywnym, nawet jeśli odbiorca nie odzywa się, milczy. W sytuacjach wymagających szczególnej koncentracji uwagi, rozumienia sensu wywodów klienta, doradca musi uważać na każde jego słowo, śledzić tok rozumowania swojego rozmówcy. Nie czas wtedy na formułowanie własnych myśli, na odrywanie swojej uwagi od wypowiedzi, bo zagraża to zerwaniem towarzyszenia rozmówcy w dokonywanej przez niego prezentacji myśli. Doradca obserwuje przy tym klienta, jego reakcje emocjonalne i wysyłane sygnały niewerbalne, które dopełniają informacje otrzymywane kanałem werbalnym. Swoje zaangażowanie w słuchanie w milczeniu doradca wyrażać może sygnałami niewerbalnymi, wśród których najpowszechniejszym jest

potakiwanie głową, grymas twarzy w zależności od relacjonowanych okoliczności, uśmiech. Sygnały te powinny być wyrażane „miętko”, czyli delikatnie, tak aby nie zdominować relacji, nie przeszkadzać w narracji klienta. Doradca nie powinien zapominać, że jego zadaniem jest pomoc klientowi, a to wymaga uważnego wysłuchania go tak, aby zrozumieć jego i jego problem. W trakcie rozmowy doradca nie może przedkładać własnej osoby. Uważne wysłuchanie nie tylko dostarcza niezbędnych informacji, ale też w wielu przypadkach wpływa na stosunek klienta do doradcy.

W trakcie rozmowy poradniczej obok narracji klienta rozmowę najczęściej prowadzi jednak doradca, a więc oprócz słuchania odnosi się do wypowiedzi klienta i prezentuje własne myśli. W tych przypadkach słuchaniu towarzyszą bardziej wyraźne reakcje wyrażane w różnych postaciach. Do form zachęty do dalszej wypowiedzi należy okazanie zainteresowania przedstawianą sprawą, wykazanie ciekawości poprzez zadanie dodatkowego pytania o bardziej szczegółową informację. Niewskazane jest natomiast stosowanie ocen, wartościowanie, które w każdym przypadku mogą spowodować wycofanie się klienta, zwłaszcza jeśli jest on szczególnie wrażliwy na swoim punkcie. Uwaga ta jest ważna w początkowej fazie relacji, kiedy stopień nieufności klienta najczęściej jest wysoki.

Jeżeli zachodzi konieczność, w trakcie wysłuchiwania klienta doradca może robić notatki, nie przeszkadzając jednak w wypowiedzi. Dobrze jest wtedy uprzedzić

klienta, że będzie to miało miejsce i jaki jest tego cel. W przeciwnym bowiem razie dokumentowanie wypowiedzi może niepokoić klienta, sprawiać, że będzie czuł się nieswojo i koncentrował na formie wypowiedzi, a nie na przekazywanych treściach.

W sytuacjach, gdy doradca ma wątpliwości, czy dobrze zrozumiał wypowiedź klienta może odwołać się do parafrazowania, do wypowiedzi ukazującej rozumienie rozmówcy. Jako, że w poradnictwie za relację odpowiedzialny jest doradca, na nim spoczywa zadanie upewnienia się, czy z kolei jego intencje zostały właściwie odebrane przez klienta. Z tego względu, o ile klient nie uczyni tego sam, wskazane jest zapytanie go, jak rozumiał wypowiedź doradcy.

Ze słuchaniem wiążą się następujące techniki:

- parafrazowanie,
- klasyfikowanie,
- zadawanie pytań otwartych.

Parafrazowanie

Parafrazowanie jest reakcją zwrotną słuchacza na usłyszaną wypowiedź swojego rozmówcy, polegającą na przedstawieniu jej treści własnymi słowami. Zazwyczaj parafrazując doradca rozpoczyna od słów „Z twojej wypowiedzi wynika, że ...”, „Sądzisz, że”...”, „Z tego co powiedziałeś wynika, że...” lub nadając swojej wypowiedzi postać pytania rozpoczyna od słów: „Uważasz, że...” . Rozmówca ma

w tym przypadku możliwość upewnienia się, że jego komunikaty zostały odebrane zgodnie z intencją, jeżeli natomiast występują rozbieżności, ma możliwość udzielenia dodatkowych wyjaśnień i ich skorygowania. Parafrazowanie służy głównie usunięciu niejasności lub różnic w intencjach nadawcy i odbiorcy komunikatu. Jest też potwierdzeniem słuchania przez rozmówcę, a tym samym okazania szacunku i poświęcenia uwagi. Sprzyja więc uwiarygodnieniu doradcy. Może mieć ważne znaczenie dla samego klienta. Sparafrazowanie jego wypowiedzi niekiedy ukazuje w sposób trafny cały jego problem i sytuację, których wcześniej sam nie potrafił określić. Może się więc zdarzyć, że powoduje to pierwsze zetknięcie się klienta z rzeczywistym problemem.

Klaryfikowanie

Klaryfikowanie odgrywa ważną rolę w sytuacjach, gdy doradca ma wątpliwości, czy dobrze zrozumiał wypowiedź klienta, gdy zgubił się w przyswajaniu komunikatu, lub gdy w wypowiedzi klienta pojawiły się sprzeczności lub nieściśłości. Wówczas doradca przy najbliższej sposobności zwraca się z prośbą o zweryfikowanie lub wyjaśnienie niezrozumiałego komunikatu przedstawiając swoimi słowami, jak rozumiał wypowiedź. W tym przypadku dobrą formą pomocy jest zwrócenie się z prośbą o zilustrowanie przykładami wypowiedzianych treści. Oczywiście i w tym przypadku należy unikać oceniania wypowiedzi, czy sposobu jej wyrażania. Wciąż należy pamiętać o gotowości niesienia pomocy, a to wiąże się z zaakcep-

towaniem klienta takim, jakim jest, w tym również formy wyrażania przezeń myśli. Klaryfikowanie, które jest wyjaśnianiem, pozwala zweryfikować, niekiedy uszczegółwić i przede wszystkim uporządkować przedstawione przez klienta informacje.

Stawianie otwartych pytań

Pytania otwarte inspirują do narracji, do własnej dłuższej wypowiedzi. Najczęściej jest to wypowiedź refleksyjna, swobodna, jej autor sam decyduje, co w niej zawrzeć, co opuścić, co jest bardziej, a co mniej ważne. W takiej wypowiedzi najczęściej zawarta jest cała złożoność przypadku, w odróżnieniu od pytań szczegółowych. Wbrew opiniom, że odpowiedzi na pytania otwarte mogą być niekonkretne albo nie na temat, zawierają one w sobie zazwyczaj wielkie bogactwo informacji. Jako, że są otwarte, nie zawierają żadnych sugestii ani ukierunkowania wypowiedzi. Będąca ich rezultatem narracja jest więc samodzielna. Dłuższe wypowiedzi prowadzą do zmniejszenia czujności nadawcy, który może niekiedy starać się selekcjonować prezentowane treści. Odpowiedzi na pytania otwarte najczęściej są dłuższe, rozbudowane, zawierają również informacje o małym znaczeniu. Ich konstrukcja jest często przypadkowa, tworzona wraz z opowiadaniem. Z tego powodu wysłuchiwanie ich wymaga dużego skupienia i wyłaniania informacji ważnych dla problemu, z którym zwrócił się klient. Stawianie pytań otwartych jest techniką wykorzystywaną głównie przez doradców liberalnych.

Negocjowanie

Do technik poradniczych zalicza się też negocjowanie. Negocjacje to sposób, w jaki dwie strony pertraktują w celu uzyskania możliwie najkorzystniejszego rezultatu.

W negocjacjach końcowy rezultat najczęściej jest wynikiem wzajemnych ustępstw każdej ze stron. Z. Nęcki podaje, że negocjacje mogą mieć charakter symetryczny, bądź niesymetryczny. Z tym pierwszym przypadkiem mamy do czynienia wówczas, gdy strony reprezentują porównywalną siłę, natomiast z drugim w przypadku, gdy ten potencjał nie jest równy. Druga sytuacja dość często ma miejsce w poradnictwie zawodowym. Warto zwrócić uwagę również na to, że niekiedy partnerzy nie są do końca „rozpoznani”. W takim przypadku trudno określić dokładnie potencjał partnera (Nęcki: 1991).

W negocjacjach wyróżnić można cztery typowe style negocjowania, biorąc pod uwagę dwa wymiary:

- wymiar współdziałania /od pełnej do walki do współpracy /,
- wymiar aktywności /od pełnej aktywności do bierności/.

Na tak wyznaczonej płaszczyźnie wyróżnić można następujące style, różniące się od siebie stopniem współdziałania i aktywności:

- styl aktywno-kooperacyjny. Jego cechami są aktywne i szczegółowe analizowanie detali, dążenie do rzeczowego i logicznego rozważania argumentów, odporność na argumenty emocjonalne i żywość, wręcz agresywność w rozmowach;
- styl pasywno-współpracujący. Cechuje go konwencjonalizm postępowania, odwoływanie się do zasad i obowiązujących wartości, gotowość do współpracy i ulegania;
- styl pasywno-walczący. Cechuje się umiejętnością utrzymania poprawnych układów interpersonalnych, otwartością na problemy partnera, empatią, taktem i delikatnością. Nie występuje tu dążenie do narzucania inicjatywy.

Partnerzy rozpoczynający negocjacje zazwyczaj cechują się pewnymi określonymi nastawieniami, które znacząco wpływają na charakter ich zachowań. Wynikają one z założonego celu negocjacji i stosunku do partnera. Są trzy rodzaje takich nastawień :

- „Przegrana-przegrana”. Jest to podejście najmniej konstruktywne. Strona przystępująca do negocjacji z takim nastawieniem nie liczy na uzyskanie własnych korzyści, na wygranie negocjacji, lecz nastawiona jest na zadanie możliwie dużych strat partnerowi. Nie mają dla niej znaczenia nawet własne straty. Tego typu postępowanie jest oczywiście irracjonalne i w gruncie rzeczy z takiego starcia obie strony wychodzą ze stratami. Z tego typu podejściem spotykamy się przy negocjacjach trwających bez końca, nie dających się rozstrzygnąć w kolejnych fazach, przy nieustępliwości stron, w przypadku, gdy strona zamierza za wszelką cenę postawić na swoim lub uniemożliwić uzyskanie przez partnera satysfakcjonującego go rozwiązania. Jest to podejście destrukcyjne. Może mieć miejsce w przypadku wystąpienia oporu klienta przed znalezieniem rozwiązania problemu, z którym przybył do doradcy. Opór może wynikać z niechęci do zmiany, jak też z chęci klienta do udowodnienia doradcy, że nie podołał wyzwaniu, czyli ma służyć ugodzeniu go.
- „Wygrana-przegrana”. To nastawienie wiąże się z chęcią „ogrania” partnera. Partner jest więc traktowany jako przeciwnik, czyli trzeba go pokonać, nie licząc się z konsekwencjami, z jego stratami. W tej sytuacji strona wykazująca nastawienie „wygrana-przegrana” koncentruje się na własnych korzyściach i efektach kosztem przeciwnika. W odróżnieniu od poprzedniego nastawienia – tylko jedna ze stron może odnieść sukces. Klient w takiej sytuacji nie liczy się z wysiłkiem i kosztami ponoszonymi przez doradcę, lecz skupia się wyłącznie na sobie, zachowuje się egoistycznie. Niekiedy może budzić to sprzeciw doradcy i chęć działań „odwetowych”, co jest oczywiście nieprawidłowością. Doradca w przypadku rozpoznania takiego nastawienia klienta powinien dać mu do zrozumienia, że rozszyfrował jego zachowanie i zwrócić uwagę na ramy postępowania, które dotyczą każdego, również klienta.

- „Wygrana-wygrana”. Jest to najbardziej konstruktywne i twórcze podejście do negocjacji. Strony wychodzą z założenia, że końcowy rezultat może zadowolili obie strony. Jest to więc sytuacja współpracy, gdzie strony dbają o swoje interesy, jednak traktują partnerów jako przyjaciół, współników, z którymi wspólnie można rozwiązać problem i dzięki temu każda ze stron może osiągnąć pożytek. Nie ma tu więc niezdrowej konkurencji, walki między sobą. Strony nastawione są do siebie życzliwie, unikają konfrontacji, demonstrują przyjazne nastawienia i zaufanie, wzajemnie się akceptują, a nawet nagradzają. Są względem siebie elastyczne i ugodowe.

W praktyce poradniczej stosuje się trzecie z przedstawionych podejść. Niesie też ono pewne zagrożenia, spolegliwość może bowiem niekiedy osłabiać efekty, zwłaszcza, jeżeli strony współpracują, bo wówczas skore są do wzajemnych ustępstw.

Przy nastawieniu „wygrana-wygrana” cała energia obu stron koncentrowana może być w sposób twórczy, nie destruktywny i może służyć rozwiązywaniu problemów, a nie agresji lub obronie przed atakami strony przeciwnej.

Nastawienia do negocjacji są głównym czynnikiem warunkującym styl negocjowania. Jest on wyznaczony również przez inne czynniki, takie jak okoliczności zewnętrzne, problem będący przedmiotem negocjacji, tempo, czas i miejsce, pozycje partnerów /silna, słaba, uprzywilejowana/, wzajemna wiedza.

Trzy opisywane najczęściej style negocjowania są następujące:

- Kooperacyjny /miękki/,
- Rywalizacyjny /twardy/,
- Rzeczowy /zasadniczy/.

Każdy z nich może wystąpić w sytuacjach poradniczych z klientami bezrobotnymi. Doradca z założenia stosuje głównie styl rzeczowy, niemniej w niektórych sytuacjach może odwoływać się do stylu kooperacyjnego. Jeżeli natomiast napotka na styl twardy lub miękki po stronie klienta powinien podjąć próbę przekonania klienta do jego zmiany na rzeczowy lub tak prowadzić negocjacje, aby klient sam to uczynił. Styl negocjacji uprawiany przez partnera prowokować może do stosowania takiego samego, podobnie jak ma to miejsce przy nastawieniu do negocjacji. Zadaniem doradcy jest w takim przypadku sprowadzenie relacji do formy konstruktywnej. Zastosowany w tym celu sposób postępowania wynika z uwarunkowań sytuacyjnych.

Negocjacje w poradnictwie zawodowym ożywiają i uwiarygodniają relację, aktywizują klienta, przekonują o podmiotowym, partnerskim traktowaniu go, są więc ze wszech miar pożądane. Niezależnie od specyfiki każdych negocjacji wyróżnić można następujące ich etapy:

- Etap przygotowawczy. Jest on bardzo ważny, bowiem często decyduje o osiągnięciu sukcesu w negocjacjach. Fazę tę wiążemy z ustaleniem celu lub celów negocjacji czyli z poszukiwaniem odpowiedzi na pytanie, co mają nam

one dać, czyli co chcemy przez nie osiągnąć. Określenie celów jest znaczące zarówno w tej fazie, jak na dalszych etapach, bowiem umożliwia ukierunkowanie postępowania, koncentrowanie się na sprawach najważniejszych. Znając cele możliwe jest dokonanie analizy możliwości doradcy, którymi dysponuje w czasie negocjowania. Chodzi tu zarówno o osoby negocjujące, czas, możliwości techniczne, organizacyjne, finansowe, jak i o wiedzę o partnerze. Im więcej informacji posiada na jego temat, tym łatwiej mu prowadzić rozmowę. Wykorzystując zebrane informacje doradca przygotowuje plan negocjacji. Na plan ten składają się: ocena partnera i w oparciu o nią ustalenie najbardziej odpowiedniego w danej sytuacji stylu negocjowania; dobór osoby lub osób do bezpośredniego uczestniczenia w negocjacjach i ustalenie zakresu ich kompetencji; określenie miejsca i czasu negocjacji; określenie własnej oferty wyjściowej; ustalenie ewentualnych wariantów zastępczych na wypadek nieprzewidzianych okoliczności /plan musi być konkretny, lecz elastyczny/; określenie zakresu ewentualnych ustępstw.

- Negocjacje właściwe. Rozpoczynamy je od wzajemnego przedstawienia się oraz udzielenia informacji o sobie. Początek kontaktu z partnerem jest częściowo nieformalny. Dominują zwroty grzecznościowe, kurtuazja. Jest to okazja do stworzenia klimatu wzajemnego szacunku i zaufania. Jeżeli partner jest znany, wówczas ten etap jest łatwiejszy, ogranicza się do wymiany

uprzejmości i wymiany grzecznościowych informacji. Jeżeli natomiast jest zupełnie obcy, wówczas celem pracy na tym etapie jest poznawanie się, wzajemne uzyskiwanie wiedzy o partnerze. Zwrócenia uwagi wymaga to, że te same zadania i czynności dotyczą obu stron, zarówno doradcy, jak i klienta. W dalszej części rozmowy następuje wzajemne informowanie się o oczekiwaniach związanych z rozpoczynanymi negocjacjami oraz o poziomie kompetencji obu stron. Te informacje niezbędne są do odpowiedniego pokierowania dalszymi działaniami. W przypadku wystąpienia niejasności, niewłaściwego odczytania intencji partnera należy to niezwłocznie wyjaśnić. Ten etap negocjacji kończy się zinventaryzowaniem koncepcji /planu negocjacji/. O ile aktualne informacje zmuszają do modyfikacji planu, należy wygospodarować na to czas lub negocjacje przełożyć. Zasadnicze rozmowy wiążą się z konfrontacją ofert i warunków ich realizacji. Oczywiście, faza ta będzie się różniła w zależności od rangi problemów, wiedzy o kliencie i jego siły oraz od przyjętego przez strony stylu negocjowania. W fazie tej znaczące jest twórcze podejście do problemów, poszukiwanie najlepszego rozwiązania dla każdej ze stron. Duże znaczenie odgrywa tu właściwa komunikacja między stronami. Z tego też względu należy jednoznacznie formułować swoje myśli i tak je przedstawiać, aby partner jednoznacznie rozumiał nasze intencje. Podobnie jest z odczytywaniem informacji przekazywanych przez drugą stronę. Z tego

względu ważne jest uważne słuchanie partnera, wykonywanie notatek, wyjaśnianie nieдомówień, bądź sformułowań dowolnych w interpretacji.

- Prawdopodobnie partner przewiduje możliwość nieznacznego opuszczenia poziomu sformułowanych wcześniej oczekiwań. Można więc przypuszczać, że pomimo wzajemnych ustępstw, każda ze stron ma możliwość osiągnięcia założonego, nie zawsze, a raczej rzadko ujawnianego efektu i może być zadowolona z rezultatu negocjacji.
- Kontrakt. Doprowadzone do końca rozmowy zamykają ustalenia końcowe czyli kontrakt. Dla skutecznego negocjatora każda z wyróżnionych faz jest ważna i konieczna. Zlekceważenie którejkolwiek z nich może zniweczyć cały pozostały wysiłek nawet w przypadku, gdy był on duży i strony dysponowały znaczącymi argumentami.

Czas trwania poszczególnych etapów negocjacji w poradnictwie zawodowym, podobnie jak i ich przebieg, mogą różnić się w zależności od tego, jaki był rozwiązywany problem oraz jakie podejścia i style mieli partnerzy relacji poradniczej.

Odzwierciedlanie uczuć

Kolejną techniką jest odzwierciedlanie uczuć. Prowadzi ono do pogłębienia porozumienia i w rezultacie do wytworzenia więzi pomiędzy klientem i doradcą. Poprzez ujawnianie emocji partnerzy relacji udowadniają, że sprawy, którymi aktualnie się zajmują mają dla nich znaczenie, nie są im obojętne. Doradca ukazujący swoje uczucia ujawnia swoją wrażliwość w ogóle, choć przede wszystkim dotyczy ona klienta. Reagując emocjonalnie potwierdza odbierane uczucia partnera, wyraża swoje zaangażowanie i stanowisko wobec nich. Odzwierciedlanie uczuć może być wyrażane werbalnie lub niewerbalnie. Jest to reagowanie na wyrażone przez klienta stany emocjonalne. Dostrzeganie jego niepokoju, strachu, smutku, gniewu, radości lub złości przy ich uszanowaniu. Nie można tych stanów tłumić ani im zaprzeczać. Nie zawsze też można je zaakceptować, niekiedy należy wręcz klienta zastopować w jego reakcjach emocjonalnych. Wymaga to jednak rozsądnych działań ze strony doradcy, zrównoważonych, łagodnych ale stanowczych. Rozładowanie napięcia emocjonalnego może wpłynąć na poprawę relacji i zmianę nastawienia klienta na pozytywną, czasem na ustanie oporu.

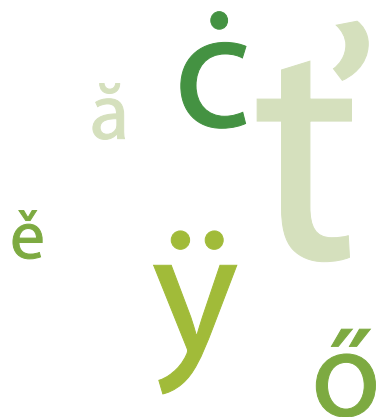
Odzwierciedlanie i okazywanie własnych uczuć przez doradcę jest pomocne i niezbędne w jego pracy, wymaga jednak doświadczenia i uwagi.

Wspieranie klienta

Wspieranie jest kolejną metodą realizowaną przy wykorzystywaniu różnych technik. Klient zwracając się o pomoc ma świadomość swoich ograniczeń uniemożliwiających rozwiązanie problemów, z którymi się zgłasza. Poczuciu bezradności i bezsilności towarzyszy często rezygnacja i zwątpienie, brak nadziei na pomyślne rozwiązanie sprawy. W tej sytuacji potrzebne jest mu wsparcie w postaci uznania jako osoby i wiary w możliwości poradzenia sobie z problemem. Wspieranie jest stwarzaniem możliwości wypowiedzenia się, mówienia o sobie i o swoich problemach, o swojej niemocy. Wraz z udzielaniem wsparcia, deklarowaniem pomocy i nie pozostawieniem go samemu sobie, z przekonywaniem o potencjale w nim tkwiącym, pojawiają się przesłanki nadziei, że może rzeczywiście realne jest rozwiązanie problemu, a obok klienta znajduje się życzliwa, kompetentna, skora do udzielenia pomocy osoba. Wraz z przywracaniem wiary w możliwości klienta rodzi się nadzieja. W sytuacjach poradniczych ma miejsce wiele sytuacji wręcz odwrotnych, kiedy to klient, który nie podołał zadaniu może mieć poczucie, że został skarcony, ukarany, w wielu przypadkach napiętnowany, a niekiedy ośmieszony. Te subiektywne, nie zdementowane, a niekiedy podtrzymywane odczucia klienta prowadzą do zaniżenia samooceny, co z czasem przenosi się na opór i wycofywanie się w obliczu niewielkich nawet trudności.

Aktywizowanie klienta

Aktywizowanie jest formą angażowania klienta do pracy nad zgłoszonym problemem. Angażowanie klienta prowadzi do wykorzystania jego potencjału, a przede wszystkim do usamodzielniania go, do szukania rozwiązań. Doradca może w takiej sytuacji przeprowadzić procesowi rozwiązywania sprawy, podpowiadać niezbędne dane, w oparciu o które klient znajdzie właściwe wyjście. Zaangażowany klient może z pasją próbować różnych poszukiwań, znajdować w tym satysfakcję i z czasem wiarę we własne możliwości. Technika ta znakomicie sprawdza się w każdych okolicznościach. Stawianie klientowi zadań, stymulowanie do wysiłku jest przez niego zazwyczaj chętnie podejmowane, tym bardziej, jeżeli zostanie właściwie umotywowany do pracy. Nawet klienci oporujący w przypadku odpowiedniego podejścia doradcy skłonni są do własnej aktywności.



Współczesny świat niesie wiele niespodzianek, obfituje w zjawiska i wydarzenia niemożliwe do przewidzenia wcześniej. W rezultacie bardzo dynamicznego postępu w nauce, technice i technologii, a także w samej praktyce życia społecznego, ludzie mają większe możliwości zaspokajania swoich coraz to bardziej wyszukanych potrzeb. Znacznej części społeczeństwa żyje się przede wszystkim dłużej, ale też godniej, wygodniej i bezpieczniej. Wciąż rozrasta się populacja ludzka, co niesie kolejne wyzwania związane ze stwarzaniem warunków do rozwiązywania niesionych wraz z tym kolejnych problemów.

Praca ludzka stanowi nieodłączny składnik doświadczenia życiowego każdego współczesnego, dorosłego człowieka. Spełnia szereg, omówionych również w tej książce funkcji, które przyczyniają się do samosterowności człowieka. Jest więc doświadczeniem pożądanym, wręcz koniecznym. Niestety jednak na współczesnym rynku pracy jej podaż i popyt nie równoważą się. Pracy brakuje, co oczywiście nie tylko stawia w trudnej sytuacji ekonomicznej tych, dla których jej zabrakło, ale też przyczynia się do ich uboższego doświadczenia życiowego. Często rola bezrobotnego tak dalece dominuje, że się z nią identyfikujemy i nie podejmujemy wysiłku w kierunku zmiany swojej sytuacji. W takich sytuacjach powinno reagować społeczeństwo, które poprzez pracę wyspecjalizowanych służb powinno wspierać te jednostki, których problemy w danym momencie przekraczają ich możliwości. W odniesieniu do osób długotrwale bezrobotnych zadanie to w znacznej mierze spoczywa na doradcach zawodowych, którzy na gruncie swojego profesjonalnego przygotowania starają się przywrócić im możliwości podjęcia pracy. Służy temu udzielanie pomocy w rozpoznaniu siebie, swoich możliwości i ograniczeń, zapoznawanie z aktualnymi realiami rynku pracy oraz wskazywanie właściwych dróg wyjścia. Niestety jednak możliwości pomocy w wielu przypadkach napotykać na niewiedzę i niechęć bezrobotnych, a podejmowane wysiłki spotykają się z oporem klientów i w rezultacie często kończą się fiaskiem.

W praktyce poradniczej wnikliwość uwagi, zorientowanie nie tylko na problem, lecz też na osobę klienta dostarczyć może wiedzy na temat jego nastawienia do sytuacji poradniczej, do doradcy, jak też do problemu, z którym się zwrócił. Zazwyczaj, gdy doradca wchodzi w rolę opiekuna i przejmuje odpowiedzialność za klienta, musi liczyć się z mniejszym jego zaangażowaniem.

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŧ

ř

Ö
ä

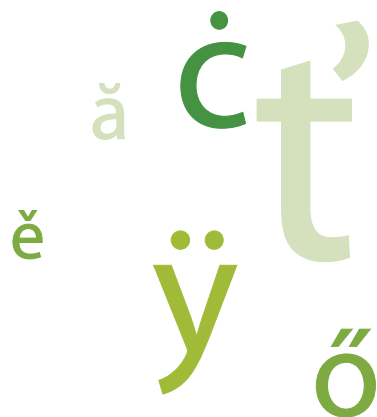
ű

W książce tej eksponowana jest potrzeba uzyskania dobrej relacji doradca-klient, przy zwróceniu uwagi na różne postaci oporu klienta i na jego wpływ na relacje. Opór może też wystąpić po stronie doradcy, ten jednak mając kontakt z sobą samym powinien go bez trudu rozpoznać i sobie z nim poradzić, bądź to neutralizując go, bądź też wykorzystując do budowy właściwej relacji z klientem.

Książka nie jest poradnikiem, który dostarczałby gotowych rozwiązań do bezpośredniego zastosowania w sytuacjach poradniczych. W zawodzie doradcy zawodowego, podobnie jak w innych zawodach z grupy zorientowanych na ludzi, nie można sięgać po gotowe rozwiązania. Autor podjął próbę ukazania złożoności jednostkowych losów i sytuacji bezrobotnych we współczesnej Polsce. Przedstawionych zostało szereg typologii klientów poradnictwa zawodowego w celu naświetlenia z różnych stron ich samych i sytuacji, które przeżywają. Doradca zawodowy może dzięki temu dostrzec różne oblicza doświadczania bezrobocia i uzyskać możliwość oderwania się od funkcjonujących stereotypów. Być może zastosuje wówczas swoje oryginalne rozwiązanie problemu klienta wykorzystując m.in. informacje teoretyczne i warsztatowe zebrane i przedstawione w tej książce.

W książce wiele uwagi poświęcono doradcy zawodowemu pracującemu z osobami bezrobotnymi, a szczególnie jego kulturze pracy. Od jej poziomu zależy bowiem jakość udzielanej pomocy. Warto przyjrzeć się własnej roli zawodowej, cechom, które do niej predysponują i złożonościom związanym z jej wykonywaniem.

Pomoc osobom doświadczającym długotrwałego bezrobocia stanowi poważne i trudne wyzwanie stojące m.in. przed doradcami zawodowymi. Jej udzielenie może przywrócić blask satysfakcji tym bezrobotnym, którzy w rezultacie uzyskanej porady pokonają swoje własne niemoce, przewartościują swoje postrzeganie pracy zawodowej i podejmą ją.



Abc psychologicznej pomocy. Antologia pod red. Jacka Santorskiego, (1993), Warszawa, Jacek Santorski & co Agencja Wydawnicza

Aleksander Tadeusz (1998), Optymalizacja pozaszkolnej edukacji zawodowej dorosłych, Kraków, Wydawnictwo „Impuls”

Attali Jacques (2002) Słownik XXI wieku, Wrocław, Wydawnictwo Dolnośląskie

Badanie bezrobocia długotrwałego. Raport IPISS (2001), pod red. Mieczysława Kabaja, Warszawa, IPISS

Bańka Augustyn (1996), Psychopatologia pracy, Poznań, Wydawnictwo „Print-B”

Bańka Augustyn (1995), Zawodoznawstwo Doradztwo zawodowe Pośrednictwo pracy. Psychologiczne metody i strategie pomocy bezrobotnym, Poznań, Wydawnictwo „Print-B”

Bauman Zygmunt (2006), Praca konsumpcjonizm i nowi ubodzy, Kraków, Wyd. WAM

Bednarczyk Henryk, Figurski Janusz, Mazur Bożena (2003), Kultura pracy – kultura kształcenia, „Pedagogika Pracy”, nr 42

Bednarczyk Henryk (2005), Zmiany w środowisku pracy i ustawicznej edukacji zawodowej, [w:] Wyższa Szkoła Pedagogiczna ZNP, pod red. Tadeusza Lewowickiego, Warszawa, WSP ZNP

Bee Helen (2004), Psychologia rozwoju człowieka, Poznań, Zysk i S-ka

Bemis Judith, Barrada Amr (2001), Oswoić lęk. Jak radzić sobie z niepokojem i napadami paniki?, Gdańsk, GWP

Berne Eric (2002), W co grają ludzie, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN

Bezrobotni o swoim położeniu życiowym. Raport z badań (2008), BS/90/2008, CBOS

Chojnacki Włodzimierz, Banasiewicz Andrzej (2005), Człowiek w nowoczesnej organizacji. Wybrane problemy doradztwa zawodowego i personalnego, Toruń, Wyd. „Adam Marszałek”

Chudzicka-Czupała Agata (2004), Bezrobocie. Różne oblicza wsparcia, Katowice, Wyd. UŚ

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŷ
Ŷ

ř

Ö
ä

ü

Clutterbuck David (2005), Równowaga między życiem zawodowym a osobistym. Przewodnik dla specjalistów do spraw personalnych, Warszawa, Oficyna Ekonomiczna

Człowiek w społecznej przestrzeni bezrobocia (2004), pod red. Teresy Charkowskiej-Smolak i Agaty Chudzickiej, Poznań, Wydawnictwo Naukowe UAM

Dach Zofia (1993), Bezrobocie w okresie przemian systemowych gospodarki polskiej, Wrocław-Warszawa-Kraków, Wyd. PAN

Drozdowski Rafał (2002), Rynek pracy w Polsce. Recepcja oczekiwania strategii dostosowawcze, Poznań, Wyd. Naukowe UAM

Dubik Adam, Tożsamość i opór. Główne kategorie epistemologii Emila Meyersona, Toruń 1995, Wyd. UMK

Edukacja ustawiczna w zmieniającej się sytuacji edukacyjnej (wybrane problemy), pod red. Tadeusza Aleksandra i Jerzego Skrzypczaka (1998), Poznań, Wydawnictwo Naukowe UAM

Furmanek Waldemar (2008), Zarys humanistycznej teorii pracy. Z perspektywy pedagogiki pracy, Toruń, Wydawnictwo Adam Marszałek

Giddens Anthony (2006), Socjologia, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN

Głębińska Katarzyna (2001), Wybrane elementy rynku pracy, Warszawa, WSP TWP w Warszawie

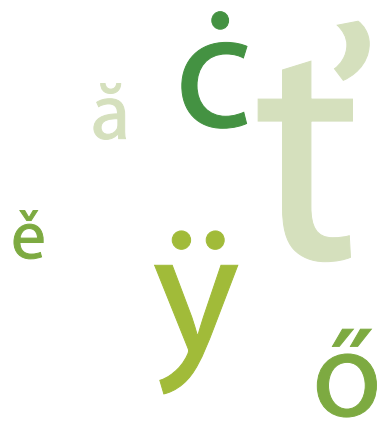
Guichard Jean, Huteau Michel (2005), Psychologia orientacji i poradnictwa zawodowego, Kraków, „Impuls”

Jahoda Marie, Paul F. Lazarsfeld, Hans Meisel (2007), Bezrobotni Marienthalu, Warszawa, Oficyna Naukowa

Jedliński Krzysztof (1997), Jak rozmawiać z tymi, co stracili nadzieję, Warszawa, Wydawnictwo W.A.B.

Juraś-Krawczyk Barbara (2000), Edukacyjny i społeczny wymiar bezrobocia (na przykładzie dużego miasta), Łódź, Wydawnictwo UŁ

Kabaj Mieczysław /red./ (2001), Badanie bezrobocia długotrwałego, Raport IPISS, Zeszyt nr 21, Warszawa, IPISS



Kabaj Mieczysław (2004), Strategie i programy przeciwdziałania bezrobociu w Unii Europejskiej i w Polsce, Warszawa, Wydawnictwo naukowe „Scholar”

Kabaj Mieczysław, Koptas Grażyna (1995), Bezrobocie długookresowe. Przyczyny, skutki i środki przeciwdziałania, Studia i Materiały, Zeszyt 2 (402), Warszawa, IPISS

Kamiński Aleksander (1974), Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna, Warszawa, PWN

Kargulowa Alicja (2005), O teorii i praktyce poradnictwa: podręcznik akademicki, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN

Kargul Józef (2001), Obszary pozaformalnej i nieformalnej edukacji dorosłych: przesłanki do budowy teorii edukacji całożyciowej, Wrocław, Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji

Karney Janina (2007), Psychopedagogika pracy, Warszawa, Wydawnictwo Akademickie „Żak”

Kasprzak Elżbieta (2006), Sukces i porażka bezrobotnych na rynku pracy, Poznań, Stowarzyszenie Psychologia i Architektura

Keplinger Alicja (2007), Bierność społeczna wyzwaniem współczesnego poradnictwa [w:] Poradnictwo między etyką a techniką pod red. Violetty Drabik-Podgórnjej, Kraków, „Impuls”

Knapp Herschel (2009), Komunikacja w terapii, Warszawa, Wyd. Naukowe PWN

Konecki Krzysztof, Kaczmarczyk Kryspin (1999), Janusowe oblicze rejonowych urzędów pracy, [w:] Socjologia bezrobocia (1999), wybór Tadeusz Borkowski, Aleksander Marcinkowski, Katowice, Wydawnictwo „Śląsk”

Kotarbiński Tadeusz (1995), Traktat o dobrej robocie, Warszawa, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk, Zakład Narodowy Imienia Ossolińskich Wydawnictwo

Kottler Jeffrey A. (2003), Opór w psychoterapii. Jak pracować trudnym klientem?, Gdańsk GWP

Kowalczyk Ryszard, Sieczyński Tadeusz (1984), Psychologia i socjologia pracy, Warszawa, WSiP

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŧ
Ũ

Ŧ
Ũ

Ŧ
Ũ
Ŧ
Ũ

Ŧ

Krzyżewski Krzysztof, Majczyna Marek (2003), O statusie i funkcjonowaniu kategorii doświadczenia w psychologii – materiał ilustrujący, [w:] Doświadczenie indywidualne. Szczególny rodzaj poznania i wyróżniona postać pamięci /pod red. Krzysztofa Krzyżewskiego/, Kraków, Wydawnictwo Naukowe UJ

Kształcenie zawodowe. Rynek pracy. Pracodawcy, pod red. Stefana M. Kwiatkowskiego (2000), Warszawa, IBE

Kuroń Jacek (2002), Działanie. Jeśli nie panujemy nad swoim życiem ono panuje nad nami, Wrocław, Wydawnictwo Dolnośląskie

Kwalifikacje zawodowe na współczesnym rynku prac, pod red. Stefana M. Kwiatkowskiego, (2004), Warszawa, IBE

Kwiatkowski Eugeniusz (2006), Bezrobocie. Podstawy teoretyczne, Warszawa PWN

Lalak Danuta (1995), Teoretyczny i praktyczny sens metody indywidualnych przypadków [w:] Pedagogika społeczna, pod red. Tadeusza Pilcha i Ireny Lepalczyk, Warszawa, Wydawnictwo „Żak”

Lewicki Andrzej (1972), Niektóre problemy teorii zachowania, [w:] Psychologia kliniczna, pod. red. Andrzeja Lewickiego, Warszawa, PWN

Marcus Eric (1993), Tworzenie kontraktu terapeutycznego), [w:] ABC psychologicznej pomocy pod red. Jacka Santorskiego, Warszawa, Jacek Santorski & co Agencja Wydawnicza

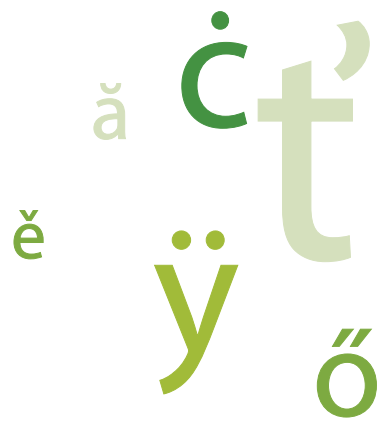
Mika Stanisław (1984), Psychologia społeczna, Warszawa, PWN

Mikroelektronika i społeczeństwo. Na dobre czy na złe? Raport dla Klubu Rzymskiego (1987), Warszawa, „Książka i Wiedza”

Mosiek Piotr (2004), Edukacja, bezrobocie, wsparcie społeczne (studium socjopedagogiczne), Rawicz-Leszno, Miejsko-Gminny Ośrodek Wsparcia w Rawiczu

Murgatroyd Stephen (2000), Poradnictwo i pomoc, Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo

Naisbitt John, (1997), Megatrendy, Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo



Nęcki Zbigniew (1991), *Negocjacje w biznesie*, Kraków, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu

Nowacki Tadeusz W. (2004), *Leksykon pedagogiki pracy*, Warszawa-Radom
OECD (2000), *Employment Outlook*, Paris

Okoń Wincenty (1975), *Słownik pedagogiczny*, Warszawa, WSiP

Opór w edukacji. Aspekty teoretyczne i praktyczne, pod red. Ewy Bilińskiej-Suchanek (2006), Słupsk, Akademia Pomorska w Słupsku

Panków Włodzimierz (1993), *Instytucje pracy w procesach transformacji (polskie doświadczenia z lat 1990-1992)*, Warszawa, IFiS PAN

Paszkowska-Rogacz Anna (2003), *Psychologiczne podstawy wyboru zawodu. Przegląd koncepcji teoretycznych*, Warszawa, KOWEZiU

Paszkowska-Rogacz Anna, Tarkowska Małgorzata (2004), *Metody pracy z grupą w poradnictwie zawodowym*, Warszawa, KOWEZiU

Parzęcki Ryszard (2001), *Uwarunkowania rozwoju kariery zawodowej młodzieży*. „Pedagogika Pracy”, nr 38

Pietrasiński Zbigniew (1996), *Rozwój dorosłych*, [w:] *Wprowadzenie do andragogiki*, pod red. Tadeusza Wujka, ITE, Radom

Pilch Jolanta (1995), *Bezrobocie – nowa kwestia społeczna*, [w:] *Pedagogika społeczna*, pod red. Tadeusza Pilcha i Ireny Lepalczyk, Warszawa, Wydawnictwo „Żak”

Pilch Tadeusz (1995), *Metoda organizowania środowiska*, [w:] *Pedagogika społeczna*, pod red. Tadeusza Pilcha i Ireny Lepalczyk, Warszawa, Wydawnictwo „Żak”

Polska. Ale jaka (2005), pod red. Marii Jarosz, Warszawa, Oficyna „n” Naukowa, Instytut Studiów Politycznych PAN

Postman Neil (1995), *Technopol. Triumf techniki nad kulturą*, Warszawa, PIW
Prawda Marek (1987), *Cykl życia jednostki a wartość pracy*, Warszawa, IFiS PAN

Przetacznik-Gierowska M., Tyszkowa M. (1996), *Psychologia rozwoju człowieka*, Warszawa, PWN

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŧ

ř

Ö
ä

û

Przybyła-Basista Hanna, Mediacje rodzinne w konflikcie rozwodowym. Gotowość i opór małżonków a efektywność procesu mediacji, Katowice 2006, Wyd. UŚ

Psychologia rozwoju człowieka. Charakterystyka okresów życia człowieka, pod red. Barbary Harwas-Napierały i Janusza Trempały (2000), Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN

Puzyński Stanisław (1993), Leksykon psychiatrii, Warszawa, PZWL

Rajkiewicz Antoni (1992), Strategiczne problemy polskiej polityki społecznej, [w:] W poszukiwaniu strategii zmian, pod red. Jerzego Kubina i Zygmunta Żekońskiego, Warszawa, Centrum Upowszechniania Nauki PAN, Polska Fundacja Upowszechniania Nauki

Ratajczak Zofia (2007), Psychologia pracy i organizacji, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN

Reszke Irena (1999), Wobec bezrobocia: opinie, stereotypy, Katowice, Wyd. „Śląsk”

Reszke Irena (2003), Bezrobocie, [w:] Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku, t.1, Warszawa, Wyd. Akad. „Żak”

Rifkin Jeremi (2001), Koniec pracy, Wrocław, Wydawnictwo Dolnośląskie

Rybczyńska Dorota (1996), Wybrane zagadnienia pracy socjalnej, Zielona Góra, Wydawnictwo Uczelniane WSP

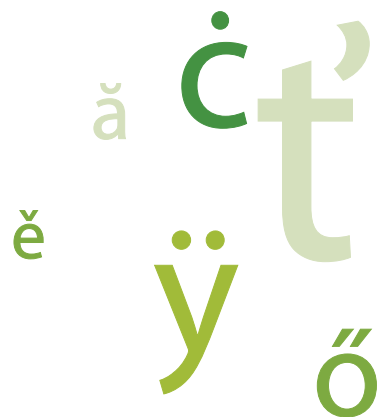
Rybka Izabela (2006), Diagnoza pomocy społecznej w Polsce w latach 1991-2006. Możliwości i bariery zastosowania instrumentów ekonomii społecznej w pomocy społecznej, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, www.ekonomia-spoeczna.pl

Sarapata Adam (1993), Nowoczesność Polaków, Warszawa, IFiS PAN

Sillamy Norbert (1998), Słownik psychologii, Warszawa, „Książnica”

Socjologia bezrobocia (1999), wybór Tadeusz Borkowski, Aleksander Marcinkowski, Katowice, Wyd. „Śląsk”

Strużyna Aneta (2005), Instytucjonalne doradztwo zawodowe, Poznań, Oficyna Wydawnicza „GARMOND”



Strzelecka Joanna (1993), Bezrobocie długotrwałe (na podstawie wyników badań aktywności ekonomicznej ludności), [w:] Syndrom bezrobocia (1993), pod red. Ryszarda Borowicza i Krystyny Łapińskiej-Tyszka, Warszawa, PAN Instytut Rozwoju Wsi i Rolnictwa

Suchar Marek (2003), Kariera i rozwój zawodowy, Gdańsk, ODiDK

Sutton Carole (2004), Psychologia dla pracowników socjalnych, Gdańsk, GWP

Syndrom bezrobocia (1993), pod red. Ryszarda Borowicza i Krystyny Łapińskiej-Tyszka, Warszawa, PAN Instytut Rozwoju Wsi i Rolnictwa

Szajek Stanisław (1989), System orientacji i poradnictwa zawodowego, Warszawa, WSiP

Szamotołska Ewa, Santorski Jacek (1993), Pomaganie bez oporu, [w:] Abc psychologicznej pomocy. Antologia pod redakcją Jacka Santorskiego, Warszawa, Jacek Santorski & co Agencja Wydawnicza

Szewczuk Włodzimierz (1978), Psychologia, Warszawa, PWN

Szmagalski Jerzy (1995), Metoda grupowa w pracy socjalnej, [w:] Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie, pod red. Tadeusza Pilcha i Ireny Lepalczyk, Warszawa, Wydawnictwo „Żak”

Szumotalska Ewa, Santorski Jacek (1993), Pomaganie bez oporu (wg J. Enrighta), [w:] Abc psychologicznej pomocy pod red. Jacka Santorskiego, Warszawa, Jacek Santorski & co Agencja Wydawnicza

Tyszkowa Maria (red.) (1988), Rozwój psychiczny człowieka w ciągu życia. Zagadnienia teoretyczne i praktyczne, Warszawa, PWN

Węgrzyn Grażyna (2006), Bezrobotni długotrwałe – problem XXI wieku [w:] Regulacyjna rola państwa we współczesnej gospodarce, pod red. Danuta Kopycińska, Szczecin, Wydawnictwo Printgroup

Wiatrowski Zygmunt (2005), Podstawy pedagogiki pracy, Bydgoszcz, Wydawnictwo UKW

Wojtasik Bożena (1997), Warsztat doradcy zawodu. Aspekty psychologiczno-pedagogiczne, Warszawa, Wydawnictwo Szkolne PWN

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŧ

ř

Ö
ä

ű

Wołk Zdzisław (1998), Sytuacja zawodowa zielonogórczan w latach dziewięćdziesiątych. „Studia Zielonogórcskie”, nr 4

Wołk Zdzisław (2000), Kultura pracy, Sulechów, PWSZ

Wołk Zdzisław (2000), Społeczność lokalna przestrzenią realizacji kariery życiowej, [w:] Aktywizacja społeczności lokalnych w procesie integracji europejskiej, pod red. Zdzisława Wołka

Wołk Zdzisław (2001), Odbiorcy porady zawodowej: (próba typologii), [w] Podejowanie decyzji zawodowych przez młodzież i osoby dorosłe w nowej rzeczywistości społeczno-politycznej, pod red. Bożeny Wojtasik, Wrocław, Uniwersytet Wrocławski Instytut Pedagogiki

Wołk Zdzisław (2002), Perspektywy kariery młodzieży prowincjonalnej, „Edukacja: studia, badania, innowacje”, nr 2

Wołk Zdzisław (2009), Kultura pracy etyka i kariera zawodowa, Radom, ITEE

Wróblewski Jerzy (1997), Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi, Warszawa, Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP w Warszawie, <http://kuj-pom.ngo.pl/files/kuj-pom.ngo.pl/public/SE>

Wygrani i przegrani polskiej transformacji (2006), pod red. Jarosz Marii, Oficyna Naukowa Instytut Wydawniczy Studiów Politycznych PAN,

Wysocka Ewa (2007), Człowiek a środowisko życia. Podstawy teoretyczno-metodologiczne diagnozy, Warszawa, Wydawnictwo Akademickie „Żak”

Znanięcki Florian (1992), Socjologia bezrobotnych, „Kultura i Społeczeństwo”, nr 2

Zwalczanie długotrwałego bezrobocia w Europie (1992), Warszawa, Fundacja im. Friedricha Eberta

Przykładowe sylwetki (profile) długotrwale bezrobotnych

Przypadek I

Rodzina Państwa M. jest rodziną wielodzietną. Składa się z siedmiorga członków – małżonków oraz pięciorga dzieci w wieku 12, 11, 9, 8 i 7 lat. Rodzice mają pełną władzę rodzicielską. Dzieci nie sprawiają trudności wychowawczych ani nie mają kłopotów w nauce.

Rodzina mieszka na wsi odległej od najbliższego miasta o 23 km. Państwo M. mieszkają w małym poniemieckim domu jednorodzinnym o metrażu ok. 80 m². Składa się on z pięciu pomieszczeń – przedpokoju, kuchni i trzech pokoi. Toaleta znajduje się poza domem. Mieszkanie ogrzewane jest starymi piecami na węgiel i drewno. W domu jest tylko zimna woda pobierana z wodociągu. Ciepłą wodę uzyskuje się przez podgrzewanie w piecu kaflowym. Ogród podlewany jest wodą czerpaną ze studni. Do przygotowywania posiłków wykorzystywany jest gaz z butli, bowiem we wsi nie ma gazociągu. Mieszkanie wyposażone jest w kuchenkę gazową, lodówkę, pralkę automatyczną oraz na wypadek awarii w pralkę wirnikową. Na wyposażeniu mieszkania są meble, standardowy sprzęt RTV oraz telefon stacjonarny. Ogólny stan techniczny domu jest dobry. Ostatni remont wykonany był przed siedmioma laty, mieszkanie zostało pomalowane i wymieniono podłogi. Nie wystarczyło środków na wymianę okien. Mimo niedawnego remontu dom na szczytowych ścianach jest zawilgocony. W domu panuje porządek, jest czysto, jednakże jest on za mały na siedmioosobową rodzinę. Jest ciasno, brakuje łazienki i ubikacji w mieszkaniu, o których mieszkańcy marzą, lecz ze względów materialnych nie mogą sobie na to pozwolić.

Pan Józef utrzymuje się głównie z pracy zarobkowej żony, której dochód miesięczny netto wynosi 540 zł. Otrzymuje również świadczenia rodzinne w łącznej wysokości 560 zł (zasiłek rodzinny na dzieci – 320 zł oraz 240 zł z tytułu rodziny wielodzietnej). Pan Józef nie jest obecnie zatrudniony, ale sezonowo dorabia pracując w lesie, co przynosi mu dochód w wysokości ok. 80 zł. Łączny miesięczny dochód rodziny wynosi więc 1180 zł. „Każda

Ż

ý

Ø

Ŷ
Ŧ

ř

Ö
ä

ü

dotatkowo zarobiona złotówka jest dodawana do budżetu domowego, a wydawana po dokładnym przeanalizowaniu, bo jest bardzo ciężko". Do stałych wydatków miesięcznych należą opłaty za: energię elektryczną – ok. 100 zł, telefon – 35 zł, wodę – 30 zł, gaz z butli – 47 zł, wywóz nieczystości – 15 zł. Największy udział w budżecie rodziny mają wydatki na opłaty i wyżywienie. Pieniędźmi dysponuje żona Pana Józefa, Pani Elżbieta. Rodzina nie posiada żadnych oszczędności, a jedynym zabezpieczeniem jest dom, w którym mieszkają. Rodzina negatywnie ocenia swoją sytuację materialną. Pani Elżbieta podkreśla, że „gdyby nie moja praca to umarlibyśmy z głodu. Ale co mam zrobić, trzeba jakoś sobie radzić, bo co – dzieciaki głodne mają chodzić? A na męża nie ma co liczyć”. Pani Elżbieta jest dumna z zapasów na zimę – pokazując przetwory komentowała – „proszę zobaczyć – tu mięso, tu smalec, kompoty, jabłka tarte na ciasto, marmolada, ogórki, grzybki, przeciery pomidorowe – tylko ile to mnie pracy kosztuje...”. Z kolei Pan Józef podkreśla, że „nie czuje się winny, że jesteśmy w takiej sytuacji, no co ja mam robić?” – powiada.

Relacje pomiędzy Panem Józefem i dziećmi są słabe, jest bardzo zamknięty w sobie. Po utracie pracy bardzo trudno jest mu odnaleźć się w rzeczywistości. Żona Pana Józefa mówi nerwowo, podniesionym głosem paląc przy tym papierosa – „mąż czuje się niepotrzebny, nieporadny i nie potrafi utrzymać rodziny”. W domu rozmawia się o trudnościach i rodzina w pełni zdaje sobie sprawę ze swojej trudnej sytuacji. Państwo M. utrzymują kontakty z rodziną, zwłaszcza z siostrą Pana Józefa. Natomiast ze względu na odizolowanie się Pana Józefa nie są utrzymywane kontakty towarzyskie.

Pomimo, że rodzina ma zaspokojone podstawowe potrzeby, to jednak ma poczucie, że ciągle czegoś brakuje. Pan Józef obgryzając paznokcie dodaje, że „to, że rodzina jest w takiej trudnej sytuacji, to wina państwa, znaczy się polityków, bo nie ma miejsc pracy, a państwo nie dba o swoich obywateli, a powinno”.

Z uwagi na bardzo trudną sytuację finansową Państwo M. korzystają z pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej. Otrzymują stamtąd świadczenia rzeczowe – żywność, opał, wyprawki szkolne dla dzieci, finansowanie wyjazdów dzieci na kolonie. Rodzina otrzymuje również zasiłek okresowy w wysokości 638 zł przyznawany na okres pięciu miesięcy. Pomimo krytycznej sytuacji

Ż

ý

Ø

Ŷ Ũ Ŝ

í

ä Ö

û

wtedy pracować, gdyż więcej straciłbym na dojazdy, a tak miałem cały zasiłek”. Od czasu zwolnienia nie podjął żadnej stałej pracy, pomimo otrzymywanych ofert. Obecnie również nie pracuje. Zapytany o ewentualność podnoszenia kwalifikacji nerwowo przypalił papierosa i stanowczo stwierdził „nie myślę o żadnych kwalifikacjach! To, że rodzina jest w takiej trudnej sytuacji to wina państwa, nie ma miejsc pracy, a państwo nie dba o obywateli a powinno”.

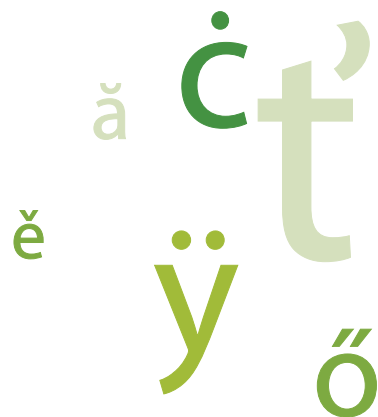
Rodzina Pana Józefa chętnie wykonuje prace sezonowe. Latem całą rodziną zbierają grzyby i jagody, z których część zostawiają na własne potrzeby. „Zaprawiamy słoiki, ale też i suszymy, także jagody, bo są dobre na zatrucie. Na przykład herbatka z suszonych jagódek, a resztę sprzedajemy do skupu. Zawsze parę groszy wpadnie”. Jesienią rodzina bierze udział w wykopkach, czasem nawet dzieci nie chodzą w związku z tym do szkoły. „Bo wtedy można zarobić, jak się tak zbierzemy całą rodziną. I zbieramy też, aby mieć ziemniaki na zimę i nie kupować po zawyżonych cenach w sklepie, zawsze się w ten sposób chociaż parę groszy zaoszczędzi”.

W rodzinie „na szczęście i dzięki Bogu nie ma problemów zdrowotnych”. Cała rodzina korzysta z usług lekarza rodzinnego. Drobne wady zgryzu najmłodszej córki korygowane są przy pomocy nakładki. Dziewczynka jest pod stałą opieką ortodontyczną. Najstarszy syn natomiast ma „małą na szczęście wadę wzroku” i nosi okulary. Rodzina nie jest dotknięta alkoholizmem ani innymi postaciami patologii społecznej.

Przypadek II

Państwo W. stanowią rodzinę typu 2+2 czyli mają dwoje dzieci. Są to dwie dziewczynki w wieku 6 i 9 lat, którym Pani Alina poświęca większość swojego czasu.

Państwo W. mieszkają w średnim mieście, z którego pochodzą i w którym mieszkają również ich rodzice. Są oni mocno związani z wnuczkami i utrzymują z nimi stałe kontakty. Relacje pomiędzy Państwem W., dziećmi oraz rodzicami Państwa W. są bardzo dobre. Systematycznie wzajemnie u siebie bywają, wspólnie obchodzą święta i uroczystości rodzinne. Państwo W.



zamieszkują w sześciopokojowym domku jednorodzinnym. Każdy z domowników ma swój pokój. W domu jest łazienka i ubikacja, zimna i ciepła woda, gaz, telefon stacjonarny oraz dostęp do internetu. Każdy z członków rodziny dysponuje swoim telefonem komórkowym. Standard wyposażenia domu jest wysoki – nowe meble, samochód, pralka automatyczna, sprzęt RTV, kamera. Rodzina posiada działkę budowlaną, traktowaną jako lokata kapitału.

Państwo W. utrzymują się z pracy Pana Kazimierza, który prowadzi własną firmę budowlaną. Dochód z pracy zawodowej Pana Kazimierza wynosi 6 000 zł netto. Rodzina nie korzysta z żadnych innych źródeł dochodów.

Relacje pomiędzy członkami rodziny są prawidłowe, rodzina nie jest dotknięta żadną postacią patologii społecznej.

W rodzinie W. osobą długotrwale bezrobotną jest Pani Kamila, mająca wykształcenie średnie ekonomiczne. Po urodzeniu dziecka wraz z mężem postanowili, że po urlopie macierzyńskim przejdzie na urlop wychowawczy. Potem na krótko wróciła do pracy, ale po likwidacji zakładu nie mogła już znaleźć kolejnej. Interesuje się ofertami pracy, ale wie, że nie podejmie pracy bo ma małe dzieci. Nie chce się przekwalifikować, myśli raczej o założeniu własnej firmy, ale to też w nieokreślonej przyszłości. Czas wolny spędza z rodziną i ze znajomymi, kilkakrotnie w roku wyjeżdża za granicę. W domu czas absorbują dzieci. Zarejestrowana jest jako bezrobotna z uwagi na ubezpieczenie zdrowotne. Bezrobocie uważa za coś normalnego – „każdy jest kowalem swojego losu, a los człowieka w większym stopniu zależy od innych”. Sytuacja, w której się znajduje nie jest dla Pani Kamili sytuacją trudną, raczej sprzyja utrzymywaniu status quo. Z tego powodu działania Pani Kamili można uznać raczej za markowanie zmiany sytuacji. W gruncie rzeczy bowiem ona tego nie potrzebuje i w rzeczywistości też nie chce.

Ż

ý

Ø

Ŷ Ũ
Š

ř

Ö
ä

ü

Przypadek III

Pan Waldemar jest dobrze wykształconym czterdziestolatkiem, który po sześciu latach wrócił z emigracji. Pan Waldemar ukończył prestiżowe studia techniczne, jest inżynierem mechanikiem. Przez kilka lat pracował w biurze konstrukcyjnym w dużym państwowym zakładzie, gdzie w dużym tempie awansował. W latach osiemdziesiątych, po rozstaniu się z rodziną, wyjechał do Norwegii jako emigrant polityczny. Tam podjął pracę fizyczną. Nie wykorzystywał swoich kwalifikacji zawodowych ani wykształcenia. Mimo to jego sytuacja materialna szybko stała się bardzo dobra. Nieusatysfakcjonowany brakiem możliwości pracy w zawodzie zdecydował się powrócić do Polski. Po powrocie do kraju jego sytuacja materialna była bardzo dobra, posiadał znaczne oszczędności, mieszkanie własnościowe w nowym bloku w centrum miasta, nowy samochód. Rodzina nie znajdowała się pod presją konieczności kalkulowania wydatków z ołówkiem w rękę. Dobrze też układały się relacje z niepracującą żoną i dwoma synami – dobrze uczącymi się uczniami piątej i szóstej klasy szkoły podstawowej. Rodzina Pana Waldemara w miejscu zamieszkania postrzegana była jako przykładna, wzorowa. Utrzymywała dobre, ale nie za bliskie kontakty sąsiedzkie. Po przyjeździe Pan Waldemar rozglądał się za pracą, jednakże oferty, które otrzymywał nie satysfakcjonowały go materialnie, więc pracy nie podejmował. Proponowane wynagrodzenia wciąż były zbyt niskie w porównaniu z tymi, do których przywykł. Wzrastała w nim gorycz i niechęć do kraju, który traktował jako główne winowajcę swojej sytuacji. Nie był zainteresowany zmianą lub podniesieniem swoich kwalifikacji zawodowych. Wciąż patrzył na perspektywy zatrudnienia z dwóch różnych punktów – na stanowisko, charakter pracy i jej prestiż – z perspektywy dawnej pracy wykonywanej przed wyjazdem oraz na poziom wynagrodzenia – z perspektywy dochodów uzyskiwanych w Norwegii. Okres pozostawania bez pracy wydłużał się.

Pan Waldemar wykorzystał wszystkie oszczędności z wyjazdu. Pojawiły się napięcia rodzinne, w następstwie czego bardzo szybko doszło do rozwodu. Żona z synami wyprowadziła się do swojej matki. Przestali utrzymywać kontakty. Wystąpiły problemy alimentacyjne. Pan Waldemar podejmuje doraźne prace jako „Złota rączka”. Stałej pracy dalej nie ma i jej nie poszukuje. Zaczął pić w osamotnieniu. Niegdyś odpowiedzialny i pewny stał się coraz bardziej zawodny.

