

METODY PRACY DORADCY ZAWODOWEGO – WYBRANE WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Łukasz Brzeziński

ORCID: 0000-0002-0804-3828

Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy

adres e-mail: trener@ukw.edu.pl

THE WORKING METHODS OF THE VOCATIONAL ADVISOR – SELECTED TEST RESULTS

Keywords: career counselling, coaching, advisor's working methods, coaching in career counselling

Abstract. Two contexts play an extremely important role in the transformation of the entire counselling system, which evolves from vocational counselling to career counselling: economic and socio-cultural. The transformations resulting from these contexts transform not only the tasks and objectives of guidance activities, but also require the use of specific working methods that are able to respond to the needs and expectations of contemporary counsellors. Vocational guidance is a type of activity that evolves both in terms of content and the methods, techniques and tools used. The information contained in this publication concerns the analysis of the results of own research concerning the methods of work used by vocational advisor's and an attempt to answer the question: do these methods open up space for the application of coaching in vocational counselling for adults?

Słowa kluczowe: poradnictwo zawodowe, coaching, metody pracy, coaching w poradnictwie zawodowym

Streszczenie. W przeobrażeniach całego poradnictwa, które ewoluje od poradnictwa zawodowego ku poradnictwu kariery odgrywają niezwykle istotną rolę dwa konteksty: ekonomiczny i społeczno-kulturowy. Przemiany wynikające z tych kontekstów przekształcają nie tylko zadania i cele działań doradczych, ale wymuszają stosowanie określonych metod pracy, które są w stanie odpowiedzieć na potrzeby i oczekiwania współczesnych radzących się. Poradnictwo zawodowe stanowi rodzaj działalności, która ewoluje zarówno w zakresie

treści merytorycznej, jak i stosowanych metod, technik i narzędzi. Zawarte w niniejszej publikacji informacje dotyczą analizy wyników badań własnych odnoszących się do metod pracy, jakimi posługują się doradcy zawodowi, i próbie odpowiedzi na pytanie: czy metody te otwierają przestrzeń do zastosowania coachingu w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych?

Wprowadzenie

W przeobrażeniach całego poradnictwa, które ewoluuje od poradnictwa zawodowego ku poradnictwu kariery czy też biograficznemu odgrywają niezwykle istotną rolę, szczególnie w ostatnich latach, dwa konteksty: ekonomiczny i społeczno-kulturowy. Przemiany w sferze ekonomicznej związane są z globalizacją i przekraczaniem rynków oraz przekształcaniem się miejsc pracy (Bańka, 2005, s. 42). Istotnie zmienia się współczesny świat pracy i obowiązujące w nim reguły, dla wszystkich uczestników tego świata: obecnych i przyszłych pracowników oraz pracodawców. Najbardziej znaczące zmiany dotyczą relacji między pracodawcami i pracownikami oraz szans i możliwości zawodowych aktualnych, a także przyszłych pracobiorców. W kontekście przemian ekonomicznych zadaniem doradców zawodowych stają się przede wszystkim działania skoncentrowane na wspieraniu ludzi w ich przystosowywaniu się do zmiennego i otwartego rynku pracy oraz przeobrażających się instytucji. Rolą doradców jest dostarczanie klientom wiedzy o rzeczywistości i obowiązujących w niej regułach, ułatwienie im zrozumienia zmian zachodzących m.in. w edukacji, rodzajach pracy, rynku pracy oraz kontekstu gospodarczo-politycznego (Minta, 2010, s. 27). Drugim, ważnym kontekstem są zmiany zachodzące w sferze społeczno-kulturowej. Najbardziej znaczące dla poradnictwa zawodowego przemiany dotyczą wzrostu znaczenia filozofii indywidualizmu oraz przejścia od nauczania do całościowego uczenia się jednostek (Kławsiuć-Zduńczyk, 2010, s. 48). W świecie, w którym formowanie własnego życia staje się dla człowieka nie jedną z możliwych do wyboru opcji działania, ale podstawą przeżycia, jego indywidualnym zadaniem, rolą doradców zawodowych jest wspieranie ludzi w samodzielnym konstruowaniu własnych karier (Giddens, 2001, s. 84). Doradcy pomagają klientom w uczeniu się z własnego życia, w rozwijaniu umiejętności tworzenia własnych karier oraz pomagają oswajać obawy dotyczące nastawienia na zmiany. Kontekst społeczno-kulturowy uwypukla kluczową rolę współczesnego poradnictwa jako działania, którego celem jest przede wszystkim wspieranie ludzi w ich uczeniu się przez całe życie oraz towarzyszenie im w licznych tranzycjach między kolejnymi doświadczeniami osobistymi, edukacyjnymi i zawodowymi.

Oba zasygnalizowane konteksty stanowią ważne tło rozmów doradczych, bowiem przemiany wynikające z rozwoju gospodarki światowej i gospodarek lokalnych oraz zmian zachodzących w całych społecznościach, jak i w życiu poszczególnych ludzi, przekształcają nie tylko zadania i cele działań doradczych, ale – co zostanie w niniejszym artykule zaprezentowane – wymuszają stosowanie innych metod pracy, które są w stanie odpowiedzieć na potrzeby i oczekiwania współczesnych radzących się.

Strategie i metody prowadzenia rozmów doradczych

W praktyce poradniczej zarówno polskiej, jak i zagranicznej zauważalne jest koegzystowanie dwóch odrębnych strategii wspierania ludzi i wynikających z nich sposobów prowadzenia rozmów doradczych. Pierwsza strategia – już od dawna obecna w praktyce poradniczej i szeroko opisana także w polskiej literaturze – wywodzi się z **podejścia ukierunkowanego na problemy i ich rozwiązanie** (Szumigraj, 2009, s. 24). To podejście łączy się z dyrektywnym, eksperckim i diagnostycznym nurtem poradnictwa zawodowego. Druga strategia może być nazwana za Marcinem Szumigrajem strategią ukierunkowaną na radzenie sobie z problemami lub strategią ukierunkowaną na budowanie rozwiązań (Milner, 2007, s. 41) lub **skoncentrowaną na zasobach jednostki**. Ta strategia pojawiła się wraz z nurtem biograficznym w poradnictwie, a stanowi połączenie dwóch podejść: zorientowanego na rozwiązania konstrukcjonizmu społecznego oraz podejścia narracyjnego (Milner, 2007, s. 65). Tu należy zaznaczyć, że druga strategia – ze względu na swój charakter – pozwala na zastosowanie coachingu do potrzeb poradnictwa, natomiast pierwsza całkowicie to uniemożliwia.

Alicja Kargulowa traktuje poradnictwo jako specyficzne działanie społeczne, czyli konkretne praktyki, w których można określić ich ogólny cel jako udział w rozwiązywaniu problemów radzącego się albo zwiększenie jego ‘wewnętrznej’ świadomości (Kargulowa, 2004, s. 38). Zgodnie z pierwszą strategią zadaniem doradcy jest rozpoznanie, zrozumienie i wyjaśnienie problemu osoby radzącej się, a następnie znalezienie i podanie jej rozwiązania. Doradca jest nastawiony na udzielenie porady, a nie na osobę radzącego się. Radzący się jest sprowadzony do roli ‘odbiorcy porady’, który ‘poddaje się’ autorytetowi eksperta jako lepiej wiedzącego, unikając przy tym brania odpowiedzialności za to, co się z nim dzieje podczas procesu pomagania (Wojtasik, 1994, s. 58). Doradca rozwiązuje problem radzącego się najczęściej poprzez modyfikowanie dotychczasowego sposobu myślenia i postępowania, pomoc w zdobyciu i opanowaniu potrzebnych

umiejętności oraz wyeliminowaniu działań, które mogą stanowić przeszkodę w procesie rozwiązywania problemu (Milner, 2007, s. 69). Poniżej zaprezentowano metody pracy – zaproponowane przez Bożenę Wojtasik – które zostały wykorzystane w narzędziu badawczym w odniesieniu do poszczególnych typów poradnictwa zawodowego.

W **poradnictwie dyrektywnym** wyróżnia się następujące metody postępowania:

- kierowanie,
- zadawanie pytań, aby postawić diagnozę,
- przekonywanie radzącego się,
- perswazję jako łagodniejszą formę przekonywania,
- pouczanie,
- udzielanie informacji,
- podawanie ścisłych instrukcji (Wojtasik, 2004, s. 91-105).

Zadaniem doradcy stosującego drugą z omawianych strategii jest zwiększanie świadomości radzącego się poprzez działania poradnicze, obejmujące pobudzanie refleksyjności i „zwiększanie emancypacji radzącego się od jego lęków i uprzedzeń” (Kargulowa, 2004, s. 38), pomoc w odkryciu sposobów rozwiązania problemów, z przesunięciem akcentu z samego problemu na znalezienie jego rozwiązań, doszukując się tychże w zasobach klienta. Zatem działania poradnicze w tym nurcie stają się procesem towarzyszenia przez doradcę klientowi w refleksyjnym konstruowaniu własnej biografii (Malewski, 2003, s. 21). To, co odróżnia to podejście od pierwszego, to obok koncentracji na poszukiwaniu sposobów rozwiązania problemów na radzeniu sobie z nimi, jest także niezagłębianie się w genezę sytuacji problemowej. Doradca w rozmowie ukierunkowanej na rozwiązanie nie zagłębia się w problem i celowo unika jego wyjaśniania, nie doszukując się przyczyn jego powstania. Chodzi o to, by problem został oddzielony od klienta, znajdował się poza nim, a celem rozmowy doradczej jest planowanie życia bez problemu, tworzenie nowej narracji, gdzie problemu już nie ma i odkrywanie możliwych rozwiązań, które pozwolą klientowi osiągnąć swój cel. Naczelnym zadaniem poradnictwa zawodowego w nurcie ukierunkowanym na poszukiwanie rozwiązań jest „przejsie od uwalniania klientów od ich ograniczeń i prowadzenia w kierunku doskonałego «ja» lub tworzenia wyidealizowanych opisów potrzeb samooceny do wymiernych celów pełniejszego życia, które są kreowane przez klienta” (Milner, 2007, s. 23). Osiągnąć to można poprzez stosowanie metod przydzielonych przez Bożenę Wojtasik do poradnictwa dialogowego i liberalnego.

W **poradnictwie dialogowym** można wyróżnić następujące metody i techniki jego uprawiania:

- zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć,
- określenie problemu osoby radzącej się,
- interpretowanie wypowiedzi,
- negocjacje jako sposób dochodzenia do porozumienia,
- wspólne rozwiązywanie problemów,
- wspólnie wypracowana porada,
- konsultacja,
- podsumowywanie rozmowy.

W **poradnictwie liberalnym** Bożena Wojtasik wymienia następujące metody działania:

- słuchanie i rozumienie,
- parafrazowanie,
- wyjaśnianie,
- zadawanie otwartych pytań,
- odzwierciedlanie uczuć,
- obserwowanie,
- stosowanie wypowiedzi typu „ja”,
- wsparcie i budowanie nadziei,
- stymulowanie do działania (Wojtasik, 2004, s. 91-105).

Reasumując dotychczasowe rozważania można stwierdzić, że doradca zawodowy przyjmujący określoną strategię prowadzenia rozmowy z klientem może świadomie otworzyć lub zamknąć się na zastosowanie coachingu w poradnictwie zawodowym. Polscy doradcy, dostrzegając jednak kierunki przemian poradnictwa zawodowego ku towarzyszeniu jednostkom w ich życiu, sięgają po nowe lub dotąd mniej dostrzegane w poradnictwie zawodowym metody pracy, które pozwalają im jak najbardziej optymalnie wspierać swoich klientów. Stąd w ostatnich latach sięgają oni do mentoringu, tutoringu, a także do coachingu (Dębska, 2010, s. 41).

Założenia badawcze

Zasygnalizowana problematyka stała się inspiracją do podjęcia badań własnych poświęconych metodom pracy doradcy zawodowego w kontekście możliwości wykorzystania coachingu w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych.

Zaprojektowane badania obejmowały metody ilościowe z elementami metody jakościowej. Grupą badawczą byli klienci poradnictwa zawodowego oraz sami doradcy zawodowi. W niniejszej publikacji prezentowane są wybrane wnioski obejmujące wyłącznie badanie ilościowe 250 doradców zawodowych z obszaru Polski.

Z przeprowadzonych badań wynika, że pod względem płci zbiorowość jest znacząco nierówna (stosunek 217 (86,8%) kobiet do 33 (13,2%) mężczyzn). Jest to informacja o tyle ważna, że nie będzie istniała możliwość porównania poszczególnych pytań ze względu na płeć, z uwagi na nadreprezentację kobiet.

Niemalże wszyscy badani, 249 osób (99,6%) posiadają wykształcenie wyższe, jedna osoba (0,4%) posiada wykształcenie średnie ogólnokształcące. Dodatkowo 20 osób (8%) potwierdziło ukończenie studiów podyplomowych.

Wiek badanych pogrupowano w pięć obszarów. Od 20 do 29 lat znalazło się 31 badanych, od 30 do 39 lat – 118 badanych, od 40 do 49 lat – 78 badanych, od 50 do 59 lat – 21 badanych i powyżej 60 roku życia jeden badany. Jedna osoba nie podała swojego wieku.

Stopień wykorzystania i efektywność metod pracy doradcy zawodowego

Prezentację materiału empirycznego uzyskanego podczas przeprowadzonych badań własnych należy rozpocząć od ukazania stopnia wykorzystania metod pracy doradcy zawodowego.

Odnosząc się do powyższego zagadnienia ustalono – po zsumowaniu odpowiedzi *bardzo duży* i *duży* – stopień wykorzystania **dyrektywnych metod** pracy, których zastosowanie zadeklarowali badani doradcy zawodowi. Według hierarchii wskazań były one następujące:

1. Zadawanie pytań, aby postawić diagnozę – łącznie **90,4%** respondentów z tej grupy w tym 58,0% zaznaczyło wskazanie *bardzo duży* stopień wykorzystania.
2. Udzielanie informacji – w tym informacji o rynku pracy, świecie zawodów, o tym, jak przygotować dokumenty aplikacyjne, na temat kwalifikacji wymaganych w zawodzie, przygotowaniu się do założenia działalności gospodarczej – **80,8%**, w tym 40,0% zaznaczyło wskazanie *bardzo duży* i 40,8% *duży*.

3. Podawanie ścisłych instrukcji, np. jak opracować CV czy list motywacyjny – 26,4% w tym największy procent, gdyż 18,8% zaznaczyło swoją odpowiedź jako *duży*.
4. Kierowanie – czyli prowadzenie klienta i sterowanie nim – 24,4%.
5. Perswazja jako łagodniejsza forma przekonywania – 16,8%.
6. Przekonywanie radzącego się – czyli dowodzenie słuszności, prawdziwości czegoś, zmienianie czyjegoś stosunku do czegoś lub do kogoś – 12,8%.
7. Pouczanie – czyli zwracanie uwagi, informowanie, jak należy się zachować lub co trzeba zrobić w jakiejś sytuacji – 6,0%.

W dalszej części należy przejść do analizy **dialogowych metod pracy**. Po zsumowaniu odpowiedzi *bardzo duży* i *duży* – stopień stosowania dialogowych metod pracy, których wykorzystanie zadeklarowali badani doradcy zawodowi, kształtuje się w następujący, hierarchiczny układ:

1. Zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć – łącznie **84,0%** respondentów zaznaczyło tę metodę, w tym najwyższy procent, gdyż 51,6% zaznaczyło odpowiedź *bardzo duży* stopień wykorzystania.
2. Określenie problemu osoby radzącej się – łącznie **84,0%**, w tym po 42,0% wskazało stopień wykorzystania jako *bardzo duży* i *duży*.
3. Podsumowanie rozmowy – czyli dokonanie oceny czegoś i przedstawienie tego – łącznie **83,6%**, w tym aż 51,2% należy do oceny *bardzo duży* stopień wykorzystania.
4. Konsultacja – czyli udzielanie rad i wyjaśnień przez specjalistę – łącznie **71,2%** gdzie 45,2% wskazań dotyczyło oceny *duży* stopień wykorzystania.
5. Wspólnie wypracowana porada – łącznie 66,2%.
6. Wspólne rozwiązywanie problemów – łącznie 63,6%.
7. Interpretowanie wypowiedzi – czyli wydobycie i wyjaśnienie sensu czegoś, przypisywanie czemuś jakiegoś znaczenia – łącznie 56,8%.
8. Negocjacje jako sposób dochodzenia do porozumienia – łącznie 28,4%.

W kolejnej części analizowano metody stosowane w poradnictwie **liberalnym**. Po zsumowaniu odpowiedzi *bardzo duży* i *duży* – stopień wykorzystania liberalnych metod pracy, których stosowanie zadeklarowali badani doradcy zawodowi, otrzymano następujący, hierarchiczny układ:

1. Słuchanie i rozumienie – łącznie **92,8%** respondentów z tej grupy, w tym 74,4% zaznaczyło wskazanie *bardzo duży* stopień wykorzystania.
2. *Ex aequo* zadawanie otwartych pytań – czyli takich, które zachęcają do ujawniania szczegółów, zmuszają do myślenia, pomagają rozwijać

temat oraz podtrzymują zainteresowanie rozmówcy – dobrze sprawdzają się w rozpoznawaniu potrzeb. Pytania otwarte zaczynają się od słów: „jak...”, „dlaczego...”, „kiedy...”, „gdzie”, „w jaki sposób...”, „proszę powiedzieć...” – **89,2%**, w tym 64,0% zaznaczyło wskazanie *bardzo duży* stopień wykorzystania oraz stymulowanie do działania – czyli aktywizowanie, pobudzanie do działania lub rozwoju – również łącznie **89,2%**, w tym 52,8% zaznaczyło wskazanie *bardzo duży* stopień wykorzystania.

3. Obserwowanie – czyli uważne przyglądanie się komuś lub czemuś przez dłuższy czas – **86,0%**, w tym 52,4% zaznaczyło wskazanie *bardzo duży* stopień wykorzystania.
4. Parafrazowanie – czyli rozwijanie, zmienianie czyichś wypowiedzi z zachowaniem sensu – **81,6%**, w tym 50,0% wskazało *bardzo duży* stopień wykorzystania.
5. Wyjaśnianie – zwane również tłumaczeniem, jest zadaniem myślowym, które polega na wskazaniu racji dla stwierzonego zdania – **77,6%**.
6. Wsparcie i budowanie nadziei – czyli dodawanie otuchy i wiary w siebie – 66,8%.
7. Odzwierciedlanie uczuć – to technika komunikacji polegająca na bezpośrednim opisywaniu odbieranych treści – „odzwierciedlanie” słów i zachowań drugiej osoby, np. „widzę, że jesteś zdenerwowany”, „mówiąc to masz łzy w oczach”, „powiedziałaś, że denerwuje cię ta praca”. Odzwierciedlenie daje rozmówcy poczucie, że jest słuchany i rozumiany przez odbiorcę. Pomaga w nawiązaniu dobrej relacji i kontaktu – 62,8%.
8. Stosowanie wypowiedzi typu „ja” – w komunikacie typu „ja” mówimy o reakcji, jaką w nas wywołało zachowanie drugiej osoby, jakie są nasze uczucia, o tym, czego potrzebujemy. Jest to branie odpowiedzialności za swoje emocje i potrzeby, za siebie. Przykład: „Kiedy nie patrzysz na mnie podczas naszej rozmowy, uważam, że mnie nie słuchasz i jest mi przykro, ponieważ czuję się ignorowany” – 46,4%.

Z danych empirycznych uzyskanych w grupie 250 doradców zawodowych wynika, że najwięcej wysoko punktowanych wskazań (za wysoko punktowane przyjęto ponad 70% wskazania) jest w metodach poradnictwa liberalnego. Jak ustalono, zdecydowana większość badanych doradców zawodowych najczęściej wykorzystuje metody należące do typu poradnictwa liberalnego, a następnie dialogowego. Zestawione dane zostały zaprezentowane w poniższej tabeli 1.

Tabela 1. Zestawienie wysoko punktowanych wskazań metod pracy doradcy zawodowego (N=250)

Lp.	Wyszczególnienie	%
Metody poradnictwa dyrektywnego		
1	Zadawanie pytań, aby postawić diagnozę	90,4
2	Udzielanie informacji	80,8
Metody poradnictwa dialogowego		
3	Zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć	84,0
4	Określenie problemu osoby radzącej się	84,0
5	Podsumowanie rozmowy	83,6
6	Konsultacja	71,2
Metody poradnictwa liberalnego		
7	Słuchanie i rozumienie	92,8
8	Zadawanie otwartych pytań	89,2
9	Stymulowanie do działania	89,2
10	Obserwowanie	86,0
11	Parafrazowanie	81,6
12	Wyjaśnianie	77,6

Źródło: Opracowanie własne.

W dalszej części artykułu została przedstawiona analiza efektywności stosowanych metod pracy, z uwzględnieniem ich podziału, jak to miało miejsce do tej pory. Dane dotyczące **efektywności metod dyrektywnych** zaprezentowano w tabeli 2. Odnosząc się do powyższego zagadnienia ustalono – po zsumowaniu odpowiedzi *bardzo efektywna* i *efektywna* – które metody pracy, według badanych doradców zawodowych, przynoszą najlepsze efekty. Według hierarchii wskazań były one następujące:

1. Zadawanie pytań, aby postawić diagnozę – łącznie **81,6%** respondentów z tej grupy, w tym 44,4% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* i 37,2% *efektywna* metoda pracy.
2. Udzielanie informacji – łącznie 68,0%, w tym 31,6% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* i 36,4% *efektywna*.
3. Podawanie ścisłych instrukcji – łącznie 30,4%, w tym największy procent, gdyż 22,0% zaznaczyło swoją odpowiedź jako *efektywna*.
4. Kierowanie – łącznie 21,6%.
5. Perswazja jako łagodniejsza forma przekonywania – łącznie 19,6%.

6. Przekonywanie radzącego się – łącznie 14,8%.

7. Pouczanie – łącznie 6,4%.

Materiał empiryczny dotyczący **efektywności dialogowych metod pracy** po zsumowaniu odpowiedzi *bardzo efektywna* i *efektywna* metoda pracy, przedstawia się następująco:

1. Ex aequo zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określenia uczuć oraz podsumowanie rozmowy – łącznie po **83,6%** respondentów zaznaczyło te metody.
2. Określenie problemu osoby radzącej się – łącznie **82,4%**, w tym 47,2% wskazało tę metodę jako *bardzo efektywną*.
3. Konsultacja – łącznie **70,8%**, gdzie 36,0% wskazań dotyczyło oceny *bardzo efektywna* metoda pracy.
4. Wspólnie wypracowana porada – łącznie **70,4%**.
5. Wspólne rozwiązywanie problemów – łącznie 68,4%.
6. Interpretowanie wypowiedzi – łącznie 59,6%.
7. Negocjacje jako sposób dochodzenia do porozumienia – łącznie 35,2%.

Materiał dotyczący najbardziej **efektywnych metod liberalnych** przedstawiono w poniższym zestawieniu. Po zsumowaniu odpowiedzi *bardzo efektywna* i *efektywna* wśród liberalnych metod pracy pojawia się następujący, hierarchiczny układ:

1. Słuchanie i rozumienie – łącznie **92,0%** respondentów z tej grupy, w tym 70,4% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* metoda pracy.
2. Stymulowanie do działania – łącznie **90,0%**, w tym 58,4% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* metoda pracy doradcy zawodowego.
3. Zadawanie otwartych pytań – łącznie **88,4%**, w tym największy procent gdyż 61,4% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* metoda pracy.
4. Obserwowanie – łącznie **80,0%**, w tym 49,6% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna*.
5. Wyjaśnianie – łącznie **76,4%**.
6. Parafrazowanie – łącznie **75,6%**, w tym 47,6% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* metoda pracy.
7. Wsparcie i budowanie nadziei – łącznie **71,2%**, w tym 42,0% zaznaczyło wskazanie *bardzo efektywna* metoda pracy.
8. Odzwierciedlanie uczuć – łącznie 64,4%.
9. Stosowanie wypowiedzi typu „ja” – łącznie 49,2%.

Z danych empirycznych uzyskanych w grupie 250 doradców zawodowych wynika, że najwięcej wysoko punktowanych wskazań (za wysoko punktowane autor

przyjął ponad 70% wskazania) odnotowano w poradnictwie liberalnym. Jak udało się ustalić, zdecydowana większość badanych doradców zawodowych za najbardziej efektywne uznaje metody należące do poradnictwa liberalnego. Ciekawych informacji dostarczyło porównanie wysoko punktowanych wskazań dotyczących stopnia wykorzystania i efektywności metod pracy stosowanych w poradnictwie zawodowym. Zestawione dane zostały zaprezentowane w tabeli poniżej (2.).

Tabela 2. Porównanie wykorzystania metod pracy z ich efektywnością według doradców zawodowych (N=250)

	Wykorzystanie metod pracy		Efektywność metod pracy	
Lp.	Wyszczególnienie	%	Wyszczególnienie	%
Metody poradnictwa dyrektywnego				
1	Zadawanie pytań, aby postawić diagnozę	90,4	Zadawanie pytań, aby postawić diagnozę	81,6
2	Udzielanie informacji	80,8		
Metody poradnictwa dialogowego				
3	Zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć	84,0	Zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć	83,6
4	Określenie problemu osoby radzącej się	84,0	Podsumowanie rozmowy	83,6
5	Podsumowanie rozmowy	83,6	Określenie problemu osoby radzącej się	82,4
6	Konsultacja	71,2	Konsultacja	70,8
7			Wspólnie wypracowana porada	70,4
Metody poradnictwa liberalnego				
8	Słuchanie i rozumienie	92,8	Słuchanie i rozumienie	92,0
9	Zadawanie otwartych pytań	89,2	Stymulowanie do działania	90,0
10	Stymulowanie do działania	89,2	Zadawanie otwartych pytań	88,4
11	Obserwowanie	86,0	Obserwowanie	80,0
12	Parafrazowanie	81,6	Wyjaśnianie	76,4
13	Wyjaśnianie	77,6	Parafrazowanie	75,6
14			Wsparcie i budowanie nadziei	71,2

Źródło: Opracowanie własne.

W odniesieniu do dyrektywnych metod pracy doradcy zawodowi uważali, że najbardziej efektywna jest metoda polegająca na *zadawaniu pytań, aby postawić diagnozę*, a co za tym idzie, była to metoda najczęściej przez nich

wykorzystywana. Drugą najczęściej stosowaną metodą – wśród metod dyrektywnych – było *udzielanie informacji*. Ta metoda jednak nie została oceniona przez badanych jako wysoce efektywna i nie znalazła się w omawianym rankingu – uzyskała bowiem łącznie jako *bardzo efektywna i efektywna* 68% wskazań. W odniesieniu do dialogowych metod pracy doradcy zawodowi uważali, że najbardziej efektywna była metoda polegająca na *zadawaniu pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć* i również tę metodę najczęściej wykorzystywali w swojej pracy poradniczej. Na co należy zwrócić uwagę, to fakt, że *ex aequo* na pierwszej pozycji z wyżej wymienioną metodą pod względem efektywności znajdowała się metoda polegająca na *podsumowaniu rozmowy* – wskaźnik, który ta metoda uzyskała, to 83,6%; wskaźnik ten jest taki sam również pod kątem wykorzystywania tej metody pracy. *Określenie problemu osoby radzącej się* znajduje się na trzecim miejscu w hierarchii efektywnych metody pracy i na drugim pod względem jej stosowania. Tylko 0,4% różnicy jest między efektywnością a wykorzystaniem metody polegającej na *konsultacji*. Badani doradcy zawodowi metodę polegającą na *wspólnym wypracowaniu porady* umiejscowili wśród wysoce efektywnych, jednakże nie znalazła się ona wśród metod najczęściej używanych. Uzyskała bowiem 66,2% wskazań. W hierarchii metod liberalnych na pierwszym miejscu z 0,8% różnicą między efektywnością a wykorzystaniem znajdowała się metoda pracy polegająca na *śluchaniu i rozumieniu*. *Stymulowanie do działania* to druga w hierarchii najefektywniejsza metoda pracy a trzecia pod względem stopnia wykorzystania przez doradców. Natomiast metoda *obserwowania* znalazła się na czwartym miejscu zarówno w hierarchii najefektywniejszych metod, jak i stopnia ich wykorzystania. Na piątym miejscu efektywności znajdowało się *wyjaśnianie*, które jest na szóstym miejscu wśród najczęściej wykorzystywanych metod, zaś na szóstym miejscu w hierarchii najefektywniejszych metod było *parafrazowanie*, które znajdowało się na piątym miejscu wśród najczęściej używanych metod pracy w poradnictwie zawodowym. Ostatnią w rankingu, najefektywniejszą metodą pracy było *wsparcie i budowanie nadziei*. Ta metoda jednak nie została oceniona przez badanych jako najczęściej wykorzystywana – uzyskała bowiem łącznie, jako *bardzo duży i duży stopień wykorzystania*, 68,8% wskazań.

Uzyskane dane pozwalają sformułować wniosek, że badani doradcy zawodowi za najbardziej efektywne uznali **metody oparte na zadawaniu pytań**, tj. *zadawanie pytań, aby postawić diagnozę* (metoda dyrektywna), *zadawanie pytań jako sposób wspólnego poszukiwania informacji i określania uczuć* (metoda dialogowa) oraz znajdującą się na drugim miejscu wśród metod liberalnych

zadawanie otwartych pytań. Taka sytuacja uzmysławia, że doradcy zawodowi najczęściej posługują się metodami polegającymi na zadawaniu pytań. Istnieje zatem ogromna szansa na to, by z łatwością przenieść na grunt poradnictwa zawodowego coaching, gdyż zadawanie pytań w coachingu to, bez wątpienia, jedna z kluczowych kompetencji w tym zawodzie. Bez względu na nurt, na szkołę, na geograficzną szerokość – pytania w coachingu to grunt, to fundament, bez nich trudno mówić o metodzie coachingu. Kluczowe kompetencje coacha ICF informują, by przede wszystkim zadawać **pytania sięgające sedna**, czyli takie, „które odkrywają informacje potrzebne do uzyskania maksymalnego efektu dla klienta i dla relacji coachingowej. Coach bowiem:

- a) zadaje pytania, które odzwierciedlają aktywne słuchanie oraz rozumienie z punktu widzenia klienta,
- b) zadaje pytania, które pobudzają odkrywanie, głębsze zrozumienie, zobowiązanie lub działanie (np. takie, które kwestionują założenia klienta),
- c) zadaje pytania otwarte, które prowadzą do większej przejrzystości, odkrywania nowych możliwości lub wniosków,
- d) zadaje pytania, które przybliżają klienta do jego pragnień, zamiast pytań, które prowadzą do uzasadnienia lub spojrzania wstecz” (ICF).

Skoro badani doradcy zawodowi uznali metody oparte na zadawaniu pytań za najbardziej efektywne i najczęściej je wykorzystywali, to otwiera to drogę do stosowania coachingu w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych. Warto jednak zadbać o to, by nauczyć doradców zadawania pytań sięgających sedna. To pozwoli zaszczepić na stałe styl coachingowy w poradnictwie zawodowym.

Podsumowanie

Działania doradców tracą doraźny charakter i coraz rzadziej bywają eksperckim daniem rad. Jak twierdziła Wanda Rachalska, dobra porada nie jest naciskiem, a pomocą; powinna pobudzać do refleksji, do pracy nad sobą, do szukania informacji – powinna sprzyjać pracy nad sobą. Dla spełnienia tych postulatów potrzebna jest obustronna aktywność. Aktywność doradcy powinna pobudzać radzącego się do dostrzegania potrzeby pracy nad sobą, ukazywać drogi jej realizacji przez stwarzanie takiego klimatu, aby osoba zasięgająca porady była pewna, że jej potrzeby zostały przez doradcę właściwie zrozumiane. Aktywność zgłaszającego się po poradę dobrowolnie wskazuje na jego dojrzałość psychiczną a wyrażać się powinna w krytycznym przyjmowaniu treści porady (Rachalska, 1985, s. 327). Poradnictwo zawodowe staje się procesem, w trakcie

którego doradca towarzyszy klientowi i wspiera go we wspólnie ustalonym procesie przemian. Współcześnie praca doradcy bardziej przypomina pracę coacha, bowiem rzadko wskazuje, co i jak powinien robić klient – nie wybiera ‘za’ niego celów, wartości i zadań, jakie powinien on zrealizować. Coraz częściej doradca towarzyszy osobom radzącym się a poradnictwo zmierza w kierunku wspierania ludzi „w indywidualnym uczeniu się refleksyjnego (re)konstruowania biografii, [...] w uczeniu się tolerancji lęków i niepewności” (Wojtasik, 2003, s. 349). Ta niezwykle ważna zmiana w pracy doradców sprawia, że we współczesnym poradnictwie zawodowym, jak pisze Monika Tarkowska, to klienci zajmują pozycję specjalistów/ekspertów od własnego życia i pomysłów na nie, a doradca zawodowy pozostaje jedynie specjalistą w zakresie wybranych metod (Tarkowska, 2006, s. 18). Takie samo podejście w procesie pomagania, mające na celu ‘upełnomocnienie’ (*empowerment*) osoby radzącej się, aby w przyszłości była gotowa i potrafiła samodzielnie stawiać czoła pojawiającym się trudnościom, leży u podstaw coachingu i stanowi ważny element jego filozofii.

Autor artykułu chciał zbadać, jakie metody pracy najczęściej wykorzystują doradcy zawodowi i czy stosowanie tych metod umożliwia lub też ogranicza zastosowanie coachingu w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych. Badania własne autora wykazały, że najczęściej wykorzystywane i efektywne są metody poradnictwa liberalnego, następnie dialogowego. Metody te pozwalają na zastosowanie coachingu, gdyż są one zgodne z jego filozofią i są również w nim stosowane. Ponadto coaching ze względu na swoją filozofię i zasady wspiera zachodzące zmiany w zasygnalizowanych we wstępie kontekstach ekonomicznym i społeczno-kulturowym.

Reasumując można stwierdzić, że fakt wykorzystywania przez doradców zawodowych w przewadze metod liberalnych i dialogowych nie tylko nie ogranicza zastosowania coachingu w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych, ale otwiera przestrzeń do jego wykorzystania.

Referencje

- Bańka, A. (2005). *Rozwój zawodowy a ścieżki tranzycji z systemu edukacyjnego do rynku pracy*. W: *Doradztwo karier*. Warszawa: KG OHP.
- Dębska, E. *Mentor, coach, facylitator – trzy role doradcy zawodowego*. Edukacja Dorosłych, 1 (62). (2010).
- Giddens, A. (2001). *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN.

- Kargulowa, A. (2004). *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradniczego dyskursu*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN.
- Kławsień-Zduńczyk, A. *Nowy wymiar poradnictwa w ujęciu rezolucji dotyczącej integracji całościowego poradnictwa ze strategiami uczenia się przez całe życie*. Edukacja Dorosłych (2010).
- Malewski, M. (2003). *Poradnictwo wobec zmieniających się wzorów ludzkiego życia*. W: B. Wojtasik, A. Kargulowa (red.), *Doradca – profesja, pasja, powołanie?* Warszawa: SDSiZRP.
- Milner, J., O’Byrne, P. (2007). *Poradnictwo krótkoterminowe: narracje i rozwiązania*. Poznań: Zysk i S-ka.
- Minta J. (2010). *Rozmowa doradcza we współczesnym poradnictwie kariery*. W: *Metody i narzędzia stosowane w Polsce przez doradców zawodowych w sektorze edukacji*. Warszawa: KOWEZiU.
- Rachalska, W. (1985). *Poradnictwo zawodowe jako jedna z form kształtowania człowieka-członka współczesnego społeczeństwa*. W: A. Kargulowa, A. Jędrzejczak (red.), *Społeczne i jednostkowe znaczenie poradnictwa*. Wrocław: UWr.
- Szumigraj, M (2009). *O problemie w poradnictwie*. W: A. Kargulowa (red.), *Poradnictwo – kontynuacja dyskursu*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN.
- Tarkowska, M. (2006). *Rozmowa doradcza – wspólne poszukiwanie rozwiązań*. Warszawa: MPiPS.
- Wojtasik, B. *Refleksyjne konstruowanie kariery życiowej w ponowoczesnej codzienności. Teżniejszość – Człowiek – Edukacja* (2003), numer specjalny, Wrocław.
- Wojtasik, B. (1994). *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradnictwa*. Wrocław: UWr.
- Wojtasik, B. (2004). *Wybrane metody i techniki stosowane przez doradcę zawodowego*. W: H. Bednarczyk, J. Figurski, M. Żurek (red.), *Pedagogika pracy. Doradztwo zawodowe*. Radom: PIB ITE.
- www.icf.org.pl/kompetencje/ (24.01.2020).