

FORMY PRACY DORADCY ZAWODOWEGO – WYBRANE WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Łukasz Brzeziński

ORCID: 0000-0002-0804-3828

Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy

Słowa kluczowe: poradnictwo zawodowe, rola doradcy, formy pracy doradcy, coaching

Streszczenie. Bazując na literaturze dotyczącej zagadnień metodyki pracy doradcy zawodowego i coacha, autor niniejszej publikacji stara się przedstawić co łączy, a co dzieli obie propozycje pracy z klientem, jak wygląda według literatury wzorcowy proces sytuacji poradniczej i coachingu. Autor stara się w ten sposób odpowiedzieć na pytanie: Czy coaching może być jedną z form poradnictwa zawodowego dla osób dorosłych? Poradnictwo zawodowe stanowi rodzaj działalności, która ewoluuje zarówno w zakresie treści merytorycznej, jak i stosowanych metod, technik i narzędzi. Zawarte w niniejszej publikacji informacje dotyczą analizy wyników badań własnych dotyczącej kwestii najczęściej stosowanej formy pracy z klientem w poradnictwie zawodowym osób dorosłych.

CAREER COUNSELOR WORKING MODELS – RESULTS OF OWN RESEARCH

Keywords: career counseling, advisor, coaching

Summary. Based on the literature of a career counselor and coach methodology, the author of this publication tries to present what connects and what divides both working models with a client and how counseling and coaching model process looks like according to literature. The author tries to answer the question: Can coaching be one of the forms of career counseling for adults? Career counseling is a type of activity that evolves both in terms of substantive content and the methods, techniques and tools used. The information contained in this publication refers to the analysis of the results of own research regarding the most frequently used form of work with a client in adult career guidance.

Wprowadzenie

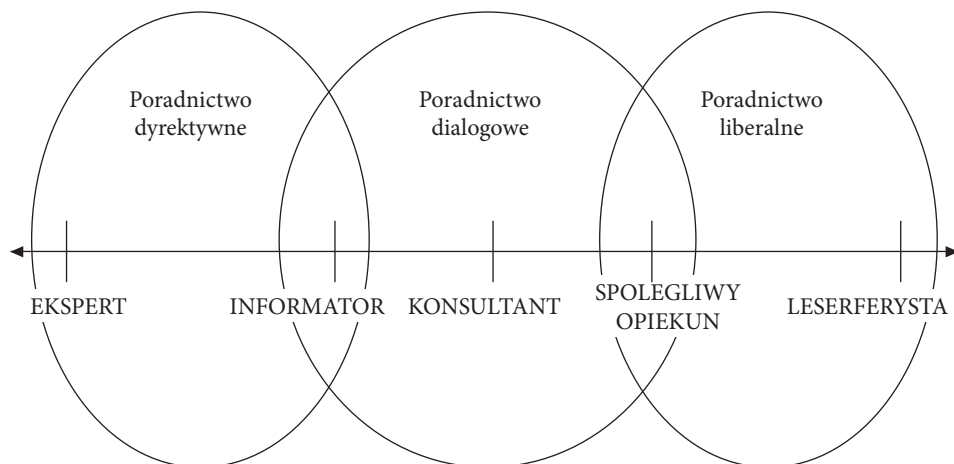
„Obecnie poradnictwo zawodowe wpisuje się w koncepcję edukacji ustawicznej i jest traktowane jako proces całościowy. Jest formą wspierania jednostki ludzkiej w jej drodze do realizacji pracy zawodowej, w rozwiązywaniu problemów wynikłych przy jej wykonywaniu, jak i w przypadku jej zmiany, braku lub utraty”¹. Współczesne, wielowątkowe poradnictwo obejmuje różnorodne obszary pomocy i wsparcia oraz nowe wyzwania i obszary problemowe, które mogą być realizowane w formie indywidualnej i grupowej. Do najistotniejszych można zaliczyć: przekwalifikowanie i rozwój zawodowy, zmiana miejsca pracy i/ lub zamieszkania, dyskryminacja na rynku pracy, zarobki, awans. Ewa Kozdrowicz doprecyzowuje twierdząc, że naczelnym celem poradnictwa jest optymalizacja istniejącego stanu rzeczy poprzez dokonywanie *pozytywnej dezintegracji*, która polegać może na rozbijaniu utrwalonych struktur myślowych, szablonów działania i postępowania, motywowaniu do wprowadzenia zmiany oraz nowej interpretacji problemu. Współczesne poradnictwo odpowiada bowiem na potrzeby związane z:

- osobistą sytuacją jednostki i jej stanem psychofizycznym;
- rodziną i jej (dys)funkcjami;
- przynależnością do grup nieformalnych lub instytucji;
- trudnościami w optymalnym pełnieniu ról;
- przynależnością do społeczeństwa globalnego².

Przeobrażenia w koncepcji usługi poradniczej pozwalają zauważyć trend odchodzenia od poradnictwa dyrektywnego, w którym doradca występował jako ekspert czy informator, na rzecz poradnictwa liberalnego, z leseferystyczną rolą doradcy.

¹ Z. Wołk, *Poradnictwo zawodowe w Polsce w świetle współczesnych przemian cywilizacyjnych*, „Szkoła – Zawód – Praca” 2012, nr 3, s.33.

² E. Kozdrowicz, *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Żak, Warszawa 1995, s. 230–330.



Rysunek 1. Modele działalności doradcy zawodowego

Źródło: B. Wojtasik, *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradownictwa*, UW, Wrocław 1993, s. 55–65.

Obecnie doradcy preferują, zgodnie ze współczesną psychologią kariery zawodowej, koncentrację na terażniejszości³. Nie koncentrują się już na deficytach klienta, a na jego zasobach i pozytywnie określonych celach, które stają się podstawą do poszukiwania rozwiązań. Takie samo podejście ma miejsce w *coachingu*. *Coaching*, obok poradnictwa zawodowego, terapii czy szkolenia, jest coraz szerzej rozpowszechnioną i coraz lepiej znaną metodą pracy z jednostkami i grupami, która wypracowała własne narzędzia i procedury pracy oraz sposoby ich ewaluacji⁴. „Korzystając z inspirujących narzędzi coacha, klient uzyskuje zamierzone efekty w postaci poszerzenia świadomości co do własnych możliwości osiągnięć, zwiększa własny potencjał i motywację do uzyskiwania jeszcze lepszych rezultatów w danym obszarze, np. w karierze zawodowej, w uczeniu się czy życiu osobistym”⁵. Nie dziwni więc fakt, że doradcy zawodowi postanowili testować *coaching* lub jego elementy w swojej pracy zawodowej. Jak twierdzą Amir Cooper i Orit Cooper „[...] coaching to profesjonalna obsługa, która stosuje sprawdzone metody pracy z daną osobą, aby skutecznie osiągać wyniki,

³ A. Paszkowska-Rogacz, *Psychologiczne podstawy wyboru zawodu. Przegląd koncepcji teoretycznych*, KOWEŻiU, Warszawa 2003, s. 7.

⁴ T. Bachkirova, L. Arthur, E. Reading, *Evaluating a coaching and mentoring programme: Challenges and solutions*, „International Coaching Psychology Review” 2015, vol. 10, no. 2/2015, p. 175–189.

⁵ A. Mikiewicz, *Coaching jako narzędzie zmiany*, [w:] J. A. Malinowski, A. Wesołowska, (red.), *Coaching i tutoring. W stronę nowoczesnej pracy dydaktycznej*, Akapit, Toruń 2015, s. 28.

których ta osoba chce w każdym aspekcie ich życia zawodowego i osobistego. Celem coachingu jest usunięcie przeszkód, które uniemożliwiają tym osobom osiągnięcie ich celów⁶. Dzięki pogłębionemu samopoznaniu uzyskanemu przez wykorzystanie metody *coachingu* człowiek zrozumie swoją wewnętrzną istotę i dostrzeże stojące przed nim możliwości. Uczy się aktywnego poszukiwania, odkrywania i rozwijania swego wewnętrznego potencjału, co może go uchronić przed wieloma zagrożeniami rynku pracy. *Coach* podczas pracy z klientem wykorzystuje metody psychologiczne wybierane w zależności od problemów zgłaszanych przez klienta. Najczęściej jednak kładzie się akcent na wykorzystanie poradnictwa zorientowanego na zasoby – takie podejście można znaleźć w psychologii humanistycznej. Czerpiąc podstawy do pracy poradniczej i *coachingowej* z teorii psychologicznych, należy trzymać się, zdaniem Stevana Hobfolla, następujących zasad:

- skupić uwagę na interwencjach, które wspomagają nabycie nowych zasobów;
- nauczyć jednostkę postępowania prewencyjnego, by zapobiegała lub ograniczała utratę zasobów;
- skupić uwagę na trosce o zabezpieczenie w pierwszym rzędzie zasobów kluczowych dla jej funkcjonowania;
- skoncentrować się na interwencjach prowadzących do aktywizacji zasobów posiadanych przez jednostkę⁷.

Tak jak w poradnictwie zawodowym, tak w *coachingu* dominują dwie podstawowe formy wspierania ludzi, indywidualna i grupowa. Zarówno forma indywidualna, jak i grupowa mają na celu pomoc osobom w ich problemach zawodowych, rozwojowych, a także życiowych. W pracy z grupami stosowane są te same podstawy teoretyczne, co w przypadku poradnictwa indywidualnego. W poradnictwie grupowym występuje jednak wiele elementów odróżniających je od poradnictwa indywidualnego⁸. Jeżeli odczuwamy dyskomfort w opowiadaniu większej grupie o swoich problemach, obawach lub popełnionych błędach zawodowych, lepiej skorzystać z indywidualnych spotkań z doradcą zawodowym. Natomiast jeśli odczuwamy potrzebę podzielenia się swoimi problemami,

⁶ A. Cooper, O. Cooper, *Gifts from Archangel Orel: Personal Sessions with an Extraordinary Coach*, Healaura, Burnaby 2009, p. 23.

⁷ Za: M. Kulesza, *Podstawy teoretyczne coachingu społecznego, Coaching społeczny. Innowacyjne techniki i narzędzia wsparcia*, „Roczniki Pedagogiczne” 2015, nr 7, s. 31.

⁸ A. Bańka, *Zawodoznawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy. Psychologiczne metody i strategie pomocy bezrobotnym*, Stowarzyszenie Psychologia i Architektura, Poznań 1995, s. 152.

doświadczeniami i spostrzeżeniami z innymi ludźmi, warto wziąć udział w zajęciach grupowych.

Zasygnalizowana problematyka stała się inspiracją do podjęcia badań poświęconych wykorzystaniu *coachingu* w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych. Jednym z głównych zadań przedstawionego przedsięwzięcia badawczego jest określenie, jaka forma pracy z osobami dorosłymi jest najczęściej stosowana przez badanych doradców zawodowych. Zaprojektowane badania obejmowały zarówno metody ilościowe, jak i jakościowe. Grupą badawczą byli klienci poradnictwa zawodowego oraz sami doradcy zawodowi. W niniejszej publikacji prezentowane są wstępne wnioski obejmujące wyłącznie badanie ilościowe przeprowadzone wśród 250 doradców zawodowych z obszaru Polski.

Stopień wykorzystania i efektywność form pracy doradcy zawodowego

Celem poradnictwa zawodowego jest udzielenie osobie radzącej się pomocy w osiągnięciu możliwie najlepszego poziomu dostosowania zawodowego z punktu widzenia społecznego, ekonomicznego i profesjonalnego. Poradnictwo powinno też pomóc w uzyskaniu odpowiedniego wglądu we własne zainteresowania, możliwości i charakter pracy oraz zachęcić do podejmowania własnych decyzji dotyczących celów zawodowych i podejmowania kroków niezbędnych do ich realizacji. Tak rozumiane poradnictwo zawodowe może mieć charakter indywidualny lub grupowy. Analizując uzyskane dane z całą stanowczością można stwierdzić, że najczęściej wykorzystywaną formą pracy z osobami dorosłymi jest forma poradnictwa indywidualnego, taką odpowiedź zaznaczyło 66,4% badanych w kategorii *bardzo duży* stopień wykorzystania oraz 24,8% w kategorii *duży* stopień wykorzystania. Po zsumowaniu uzyskujemy wartość 91,2%, czyli 228 badanych w *bardzo dużym* i w *dużym* stopniu wykorzystuje formę poradnictwa indywidualnego.

Poradnictwo grupowe w *bardzo dużym* stopniu jest wykorzystywane przez 20,8% badanych a w *dużym* stopniu przez 30,4%. Po zsumowaniu uzyskujemy wartość 51,2%, czyli 128 badanych w *bardzo dużym* i w *dużym* stopniu wykorzystuje formę poradnictwa grupowego, co stawia ją na drugim miejscu wśród form poradnictwa zawodowego. Z obu form pracy jednocześnie na tym samym poziomie korzysta: w *bardzo dużym* stopniu 39 (15,6%) doradców oraz w *dużym* stopniu 19 (7,6%) doradców zawodowych.

Tabela 1. Stopień wykorzystania form pracy w poradnictwie zawodowym (N=250)

| Wyszczególnienie | Poradnictwo indywidualne | | Poradnictwo grupowe | |
|------------------|--------------------------|------|---------------------|------|
| | Liczba odpowiedzi | % | Liczba odpowiedzi | % |
| Bardzo duży | 166 | 66,4 | 52 | 20,8 |
| Duży | 62 | 24,8 | 76 | 30,4 |
| Średni | 17 | 6,8 | 77 | 30,8 |
| Mały | 3 | 1,2 | 18 | 7,2 |
| Bardzo mały | 2 | 0,8 | 23 | 9,2 |
| Nie znam | 0 | 0 | 4 | 1,6 |

Zaprezentowane dane z badań własnych potwierdzają utrzymującą się tendencję. albowiem w raporcie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej – Departamentu Rynku Pracy z 2016 roku znajdują się dane, które informują, że liczba wszystkich klientów korzystających z indywidualnego poradnictwa zawodowego w urzędach pracy (w PUP i CiIPKZ łącznie) wyniosła **262 017** osób. W ramach tej formy porad odnotowano 365 602 wizyty, a zatem na jedną osobę przypadało średnio około 1,4 wizyty u doradcy zawodowego. W ramach poradnictwa grupowego zorganizowano 9767 grup, w których porady grupowej udzielono **69 089** osobom. Podobnie sytuacja się ma jeśli chodzi o porównanie indywidualnej i grupowej informacji zawodowej. W 2016 roku w ramach pomocy dotyczącej informacji zawodowej dla osób indywidualnych zanotowano **399 246** wizyt, podczas gdy w grupowych spotkaniach informacyjnych uczestniczyło **144 388** osób. Dane zostały przygotowane przez 340 powiatowych urzędów pracy oraz 16 wojewódzkich urzędów pracy, w ramach których działały 44 CiIPKZ. Dane dotyczą wyłącznie osób dorosłych i nie obejmują młodzieży uczącej się⁹.

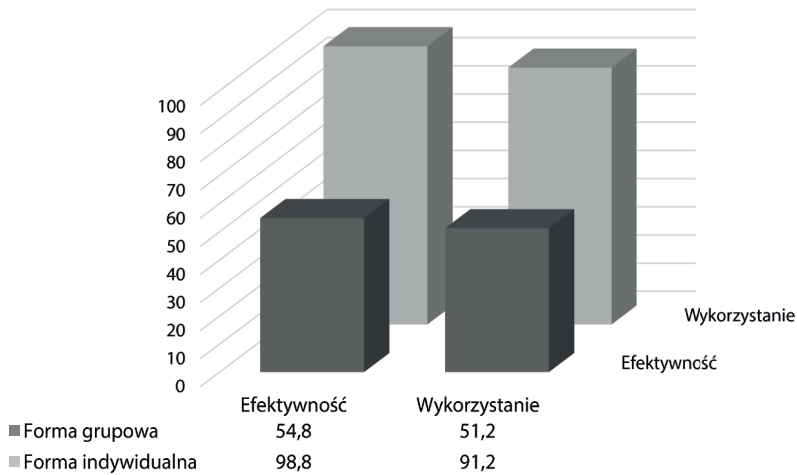
Poradnictwo zawodowe występuje na różnych poziomach życia społecznego – może dotyczyć poszczególnych osób albo grup społecznych i jest działaniem, któremu nie jest przyporządkowany zestaw metod postępowania, działań czy konkretna forma organizacyjna, ale wspomagający i przyjazny charakter¹⁰.

⁹ Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Informacja o realizacji usługi poradnictwo zawodowe w urzędach pracy w 2016 roku <https://psz.praca.gov.pl/documents/10828/3919346/2016%20Raport%20Poradnictwo%20zawodowe.pdf/353b5b47-9ec6-4b-c5-b8f1-9972f5776dd7?t=1504861649469> (12.10.2018).

¹⁰ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa: Odmiany poradczo-nawczego dyskursu*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2004, s. 54.

Jak twierdzi Mieczysław Malewski „w świecie ponowoczesnym najważniejszym zadaniem doradcy będzie bycie z innymi, emocjonalna solidarność z ludźmi zmagającymi się z własnym życiem, pokazywanie rozlicznych pułapek, jakie kryją się za rynkowymi wzorami tożsamości”¹¹. Badani doradcy stosują zarówno formę poradnictwa indywidualnego, jak i grupowego. Jednakże za formę, która ich zdaniem przynosi najlepsze efekty, uznają formę poradnictwa indywidualnego. W randze 5 – *bardzo efektywna* taką odpowiedź zaznaczyło 74,8% badanych, gdzie w tej randze poradnictwo grupowe uzyskuje tylko 14,4%. W randze 4 – *efektywna* na pierwszym miejscu pojawia się poradnictwo grupowe, taką odpowiedź zaznaczyło 40,4%, a poradnictwo indywidualne uzyskuje 24,0%. Trzeba też zaznaczyć, że 35,6% badanych uznało poradnictwo grupowe za średnio efektywne, gdzie w odniesieniu do poradnictwa indywidualnego tylko 1,2%. Żaden z badanych nie zaznaczył, aby poradnictwo indywidualne było formą mało efektywną lub nieefektywną, natomiast poradnictwo grupowe zostało uznane przez 8,4% badanych za mało efektywne i przez 1,2% badanych za nieefektywne w pracy z osobą dorosłą. Zaprezentowane wyniki prowadzą do wniosku, że w opinii badanych doradców forma indywidualna przynosi lepsze efekty niż forma grupowa. Nie dziwni więc fakt, że badani doradcy zawodowi chętniej wykorzystują formę indywidualną w swojej pracy poradniczej. Badanych, którzy w *bardzo dużym i dużym* stopniu wykorzystują formę poradnictwa indywidualnego, jest 91,2%; stosując te same kryteria do poradnictwa grupowego – jest ich tylko 51,2%. W odniesieniu do efektywności badani doradcy uznali formę indywidualną za *bardzo efektywną* i *efektywną* w 98,8%, a stosując te same kryteria do poradnictwa grupowego jest ich tylko 54,8%. Materiał empiryczny dotyczący opisanej kwestii zaprezentowano na wykresie 1.

¹¹ M. Malewski, *Poradnictwo wobec zmieniających się wzorów ludzkiego życia*, [w:] B. Wojtasik, A. Kargulowa (red.), *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*, Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2003, s. 20.



Wykres 1. Porównanie stopnia wykorzystania i efektywności formy pracy doradcy zawodowego (badania własne)

Konkluzja, jaka wynika z uzyskanych informacji, potwierdza wcześniejsze dane w tym zakresie. Popularność, a co za tym idzie efektywność formy indywidualnej jest naturalną konsekwencją i odpowiedzią na potrzeby jednostki we współczesnym świecie, w którym człowiek żąda bardziej indywidualnego i podmiotowego podejścia, bo nie jest w stanie samemu nadążyć za szybko postępującymi zmianami. W takiej rzeczywistości nie wystarczy już, jak kiedyś, doradzać. Klient procesu poradniczego potrzebuje czegoś więcej niż do tej pory, niż zwykłej porady – potrzebuje ogniw, pośredników, uproszczeń, inspiracji, czegoś, co będzie wprowadzało i utrzymywało go w ruchu, popychało ku rozwojowi. U podstaw tego rozwoju znajduje się przekonanie – jedna ze sztandarowych zasad *coachingu* – o nieograniczonych wręcz możliwościach i potencjale jednostki, które jednocześnie stwarzają olbrzymie szanse na postęp, przekraczanie własnych ograniczeń, eksplorowanie nowych, nieznanych obszarów samego siebie i świata zewnętrznego¹². Obok tradycyjnego poradnictwa pojawia się dziś poradnictwo nowoczesne, w którym wzajemne relacje osób w nim uczestniczących, dialog, zrozumienie, nabierają szczególnego wymiaru. W sytuacji ponowoczesnej niejednoznaczności do głosu zdaje się dochodzić praktyka poradnictwa

¹² S. Pakulniewicz-Błońska, *Współczesne tendencje w poradnictwie zawodowym: poradnictwo zawodowe a coaching kariery – próba porównania*, [w:] D. Kukła (red.), *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka*, Difin, Warszawa 2011, s. 365.

konstruktywistycznego, działanie proponowane przez poradnictwo biograficzne czy narracyjne. Podejście konstruktywistyczne w pracy z klientem „oznacza odejście od spojrzenia jednostkowego, skoncentrowanego na deficytach, a zwrócenie się w stronę zasobów i uwzględnienia czynników społecznych. W pracy poradniczej skoncentrowanej na zasobach osobistych i środowiskowych ważne [...] jest podkreślanie indywidualnej, niepowtarzalnej sytuacji każdego klienta, podkreślanie podmiotowości osób szukających pomocy, wzmacnianie poczucia sprawczości i aktywnego udziału klientów w procesie rozwiązywania zgłaszanych problemów”¹³.

Forma, która spełnia oczekiwania klienta w opinii badanych doradców zawodowych

Dzisiejszy rynek pracy podlegający ciągłym zmianom wymusza przeobrażenia tradycyjnego podejścia poradnictwa zawodowego. **Współczesne poradnictwo zawodowe akcentuje przede wszystkim indywidualne podejście do każdego klienta.** Dziś coraz częściej klientem doradcy zawodowego jest osoba dobrze wykształcona, posiadająca doświadczenie zawodowe, kompetencje, a tym samym bardziej wymagająca, formułująca konkretne oczekiwania. Standardowy proces doradczy nie zawsze spełni oczekiwania takich klientów. Profesjonalny doradca zawodowy w tej sytuacji stosuje coraz częściej bardziej pogłębione metody oddziaływania, wykorzystując na przykład metodologię *coachingu*. Coraz częściej doradcy zawodowi w swojej pracy odrzucają dyrektywny styl doradztwa, a przyjmują styl nastawiony na proces, bliskie relacje, pogłębione analizy – co jest możliwe głównie dzięki pracy indywidualnej. Zarówno w *coachingu*, jak i doradztwie zawodowym używa się wielu metod, technik i narzędzi podobnych, a niejednokrotnie tych samych. Doświadczenia praktyków w dziedzinie doradztwa zawodowego wykorzystujących elementy *coachingu* w procesie doradczym wskazują na bardzo korzystne efekty pracy. Przede wszystkim optymalizują pracę z klientem indywidualnym. Tak realizowane poradnictwo przyczynia się do zmiany postaw klientów, które przejawiają się w samodzielnym podejmowaniu decyzji, formułowaniu realnych celów, świadomym wykorzystaniu własnych zasobów¹⁴. Sytuacja, w której doradcy zawodowi widzą i odpowiadają

¹³ M. Kulesza, *Konstruktywistyczne i socjoekologiczne korzenie poradnictwa i diagnozy psychopedagogicznej zorientowanej na zasoby*, „Pedagogika Społeczna” 2012, nr 3, s. 29.

¹⁴ P. Nowak, E. Hińcza, *Wykorzystanie idei coachingu kariery w doradztwie zawodowym*, Studia Pedagogiczne. Problemy Społeczne, Edukacyjne i Artystyczne 24, Warszawa 2014, s. 285–286.

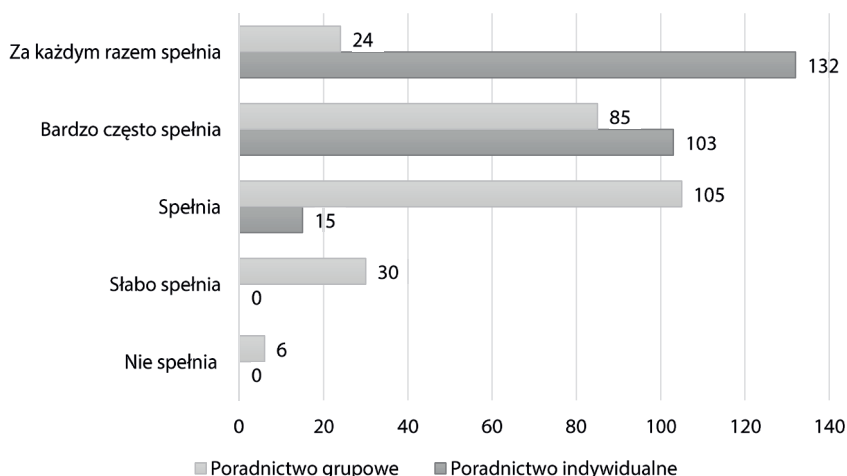
na potrzeby indywidualnej pracy klienta, jest sytuacją bardzo korzystną i pożądaną. Edwin L. Her i Stanley H. Cramer twierdzą, że poradnictwo zawodowe jest to „proces w dużej mierze werbalny, w którym doradca i klient współpracują w dynamiczny sposób i gdzie doradca wykorzystuje zachowania z szerokiego wachlarza metod w celu osiągnięcia przez klienta lepszego samozrozumienia oraz doprowadzenia do podejmowania przez klienta »dobrych« decyzji zawodowych, przy czym to klient odpowiedzialny jest za swoje działania”¹⁵. Jak piszą Przemysław Nowak i Edyta Hińcza „doradcy zawodowi podobnie jak coachowie odwołują się do zasobów klienta. Podczas procesu poradniczego uświadamiają klientom rolę umiejętności, mocnych stron, preferencji oraz kompetencji osobistych i zawodowych. Realna samoocena, większa samoświadomość sprzyjają aktywności klientów w realizacji ich celów i pragnień. W konsekwencji klient bierze odpowiedzialność za własne decyzje i działania. Są one ściśle związane z wytyczonymi celami. Zarówno w coachingu, jak i w procesie poradniczym jednym z głównych narzędzi pracy specjalistów jest feedback, czyli informacja zwrotna. Przede wszystkim feedback skupia się na faktach i zachowaniach, dostarcza informacji, jak zachowanie klienta jest odbierane przez otoczenie [...]. Rola doradcy/coacha to nie tylko dogłębne poznanie i rozwój indywidualnych zasobów klienta, ale przede wszystkim zorientowanie go na cel i motywowanie do działania. Zatem doradca zawodowy/coach skupia się na wspieraniu osób, które chcą marzenia zmieniać w cele zawodowe. Warunkiem powodzenia procesu jest osobiste zaangażowanie prowadzącego w działania klienta nakierowane na jego potrzeby i potencjał. Profesjonalny doradca wykorzystujący elementy coachingu koncentruje uwagę klienta na jego głównych umiejętnościach, wartościach, preferencjach, predyspozycjach, doświadczeniach, motywuje klienta do patrzenia na siebie i swoją sytuację z różnych perspektyw”¹⁶.

Ciekawych informacji dostarcza analiza wyników dotycząca formy, która najbardziej spełnia oczekiwania klienta w opinii badanych doradców zawodowych. Ponownie poradnictwo indywidualne jawi się jako ta forma pracy, która wiezie prym, tym razem jako forma spełniająca oczekiwania klientów, ale w opinii badanych doradców 132 (84,6%) uważa, że za każdym razem forma indywidualna spełnia oczekiwania ich klientów, a 24 (15,4%) badanych doradców uważa odwrotnie, że jest to forma grupowa. Żaden z badanych doradców zawodowych nie zaznaczył, aby poradnictwo indywidualne było formą, która

¹⁵ E. Herr, S. Cramer, *Planowanie kariery zawodowej*, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 2001, s. 25.

¹⁶ P. Nowak, E. Hińcza, *Wykorzystanie idei coachingu...*, s. 276–278.

słabo spełnia oczekiwania lub nie spełnia tych oczekiwań. Inaczej wygląda sytuacja, jeśli chodzi o formę poradnictwa grupowego, tam aż 30 (12,0%) badanych uważa je za słabo spełniające oczekiwania, a 6 (2,4%) badanych uważa, że poradnictwo grupowe nie spełnia oczekiwań klientów w ich opinii. Szczegółowy rozkład danych dotyczących tej kwestii prezentuje poniższy wykres 2.



Wykres 2. Forma pracy spełniająca oczekiwania klienta (badania własne)

Ostatnią kwestią, którą badał autor w odniesieniu do stosowanych form pracy przez badanych doradców zawodowych, są uwarunkowania doboru form pracy z osobą dorosłą. Badani doradcy mogli wybrać kilka odpowiedzi z przygotowanej kafeterii oraz przedstawić swoje własne. Uzyskane wyniki badań własnych przedstawia tabela 2.

Tabela 2. Uwarunkowanie doboru form pracy z osobą dorosłą (N=250)

| Wyszczególnienie | L | % |
|--------------------------------|-----|------|
| Aktywnością po stronie klienta | 185 | 28,1 |
| Efektywnością | 152 | 23,1 |
| Ilością osób | 114 | 17,3 |
| Czasochłonnością | 66 | 10,0 |
| Warunkami lokalowymi | 51 | 7,7 |
| Aktywnością po stronie doradcy | 47 | 7,1 |
| Pracochłonnością | 44 | 6,7 |

Z uzyskanych danych wynika, że badani doradcy przy wyborze formy pracy z osobą dorosłą najczęściej kierują się *aktywnością po stronie klienta*, taką odpowiedź zaznaczyło 28,1% badanych. Wskazuje to na fakt, że doradcy zawodowi świadomie odchodzą od modelu poradnictwa dyrektywnego, które można określić jako sterowanie pozytywne, które polega na modyfikacji zachowań. W poradnictwie dyrektywnym zakłada się, że dominująca aktywność leży po stronie doradcy, który instruuje, informuje, kieruje, a czasem nakazuje, natomiast radzący się z natury jest niesamodzielny, dlatego też przyjmuje postawę pasywną¹⁷. Zatem aktywność po stronie klienta, najprościej mówiąc, można określić jako świadome przystąpienie do procesu poradniczego, bycie w nim partnerem i branie odpowiedzialności za swoje decyzje i działania. Drugim najistotniejszym uwarunkowaniem jest kierowanie się *efektywnością formy pracy*, którą badani doradcy zawodowi upatrują w poradnictwie indywidualnym, co autor wykazał we wcześniejszych analizach – taką odpowiedź zaznaczyło 23,1% badanych. Trzecim istotnym uwarunkowaniem jest *liczba osób*, którą ma pod „opieką” doradca zawodowy. Można podejrzewać, że kryterium liczby osób łączy się z kryterium czasu, jaki doradca może poświęcić pojedynczemu klientowi. Jeśli tego czasu ma dużo, wówczas wybiera formę indywidualną jako tę bardziej efektywną i spełniającą oczekiwania klienta, w jego mniemaniu. Jeśli ma tego czasu zbyt mało, to wówczas decyduje się zastosować formę grupową – jeśli takowa również odpowiada klientom procesu poradniczego. Wątek czasu stanowi bardzo istotną kwestię, która została również zauważona we wspomnianym raporcie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departamentu Rynku Pracy. „Od 2008 r. liczba osób bezrobotnych korzystających z porady indywidualnej systematycznie rosła. Miało to zapewne związek z ogólną sytuacją na rynku pracy (m.in. rosnącą stopą bezrobocia), ale także z wprowadzonymi w tamtym czasie przepisami dotyczącymi standardów i warunków realizacji usług rynku pracy. Największy wzrost można było zaobserwować w 2011 roku. Od 2014 r. liczba osób bezrobotnych korzystających z porady indywidualnej zaczęła spadać. [...] Spadek liczby bezrobotnych korzystających z porady indywidualnej w 2015 r. miał związek z wdrożeniem w 2014 r. zmian w organizacji pracy powiatowych urzędów pracy i wprowadzeniem funkcji doradcy klienta. W 2015 r. oraz w 2016 r. blisko 95% doradców zawodowych w PUP-ach pełniło funkcję doradcy klienta. Do zadań doradców klienta należy stała opieka nad

¹⁷ V. Drabik-Podgórna, *Innowacja edukacyjna w poradnictwie zawodowym. Aplikacja rozwiązań francuskich*, Impuls, Kraków 2005, s. 47.

klientami urzędu pracy. [...] W ramach tego procesu doradcy zawodowi najczęściej w ograniczonym zakresie stosują formy pracy właściwe dla poradnictwa zawodowego, bowiem mają na to zbyt mało czasu¹⁸. Ograniczona ilość czasu na pojedynczego klienta prowadzi do wyłonienia kategorii uwarunkowania doboru form pracy z osobą dorosłą. Doradcy kierują się więc liczbą osób, którym są w stanie pomóc z uwagi na ograniczający ich czas. Stąd też mimo zauważanej, większej efektywności i popularności formy indywidualnej, forma grupowa nadal jest powszechnie stosowana. 46 badanych doradców uzupełniło uwarunkowania, które nie znalazły się w zaproponowanej kafeterii, a się nimi kierują przy wyborze formy pracy z osobami dorosłymi. Ich wypowiedzi można pogrupować na oscylujące wokół kilku kategorii, które zostały zaprezentowane w tabeli 3.

Tabela 3. Dodatkowe uwarunkowania, jakimi kierują się badani doradcy zawodowi

| Kategoria | Świadcząca o tym wypowiedź badanego |
|--------------------------------|--|
| Oczekiwania i potrzeby klienta | <ul style="list-style-type: none"> – „Potrzeby klienta”. – „Potrzebami, jakie sygnalizuje klient”. – „Potrzebami danej osoby, jej sytuacją życiową i zawodową”. – „Indywidualnymi potrzebami ze strony klienta – osoby dorosłej”. – „Oczekiwaniem klienta i rodzajem jego problemu”. – „Oczekiwaniem klientów, ich doświadczeniami i wiedzą”. – „Potrzebami danej osoby, jej sytuacją życiową i zawodową”. – „Preferencjami klienta: pytam czy preferuje formę indywidualną, czy grupową”. – „Ambicjami klienta, zaangażowaniem”. |
| Możliwości organizacyjne | <ul style="list-style-type: none"> – „Organizacją pracy w urzędzie”. – „Obwarowaniami projektowymi”. – „Ustaleniami zlecniodawcy”. – „Budżetem”. – „Decyzją zlecniodawcy w ramach projektów”. – „Pracą w projekcie unijnym”. – „W projektach zatrudnieniowych – wymogi określone przez projektodawcę”. |

¹⁸ Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Informacja o realizacji usługi poradnictwo zawodowe w urzędach pracy w 2016 roku <https://psz.praca.gov.pl/documents/10828/3919346/2016%20Raport%20Poradnictwo%20zawodowe.pdf/353b5b47-9ec6-4bc5-b8f1-9972f5776dd7?t=1504861649469> (12.10.2018).

Cd. tabeli 3

| Kategoria | Świadcząca o tym wypowiedź badanego |
|---------------------------|---|
| Cele, założenia, problemy | <ul style="list-style-type: none"> – „Celami, które są do osiągnięcia”. – „Specyfiką założonych celów do realizacji”. – „W zależności od problemu klienta”. – „Problem, z jakim przychodzi klient, sytuacja, w jakiej obecnie się znajduje”. |
| Rodzaj klienta | <ul style="list-style-type: none"> – „Rodzajem klienta, np. klient zmieniający pracę, poszukujący misji zawodowej czy klient bez motywacji”. – „Rodzaj klienta (osoby długotrwale bezrobotne, poszukujące innych form rozwoju zawodowego, studenci)”. – „Możliwości intelektualne i społeczne klienta”. – „Poziom klienta”. – „Zasobami zawodowymi oraz osobistymi klienta”. – „Kwalifikacjami klienta”. – „Osobowością klienta. Strategia jest dobierana do osoby”. – „Niepełnosprawnością”. |
| Warsztatem pracy doradcy | <ul style="list-style-type: none"> – „Umiejętnościami doradcy zawodowego”. – „Znajomością narzędzi i metod pracy”. – „Coachingiem zamiast doradzania, otwieraniem klienta zamiast wskazywaniem rozwiązań”. – „W mojej pracy dostrzegam chęć bycia i komunikacji uczestnika z doradcą”. |

Zaprezentowane kategorie można pogrupować w trzy główne kierunki. Kategorie zależne od klienta, kategorie zależne od doradcy, kategorie niezależne od klienta i doradcy. Do kategorii zależnych od klienta można zaliczyć: oczekiwania i potrzeby klienta oraz cele, założenia i problemy klienta. Do kategorii zależnych od doradcy można zaliczyć warsztat pracy doradcy, rodzaj klienta, z którym przyjdzie mu pracować. Do trzeciego kierunku należy zaliczyć możliwości organizacyjne, na które nie ma wpływu ani doradca świadczący usługę poradniczą, ani klient tego procesu.

Podsumowanie

Zasygnalizowane w opracowaniu wstępne, wybrane wyniki badań, pozwalają stwierdzić, że najbardziej preferowana pod kątem najczęstszego stosowania i efektywności jest forma indywidualnej pracy z osobą dorosłą. Z przeprowadzonych analiz można także wnioskować, że działalność poradnicza, prowadzona przez badanych doradców, odpowiada oddziaływaniu ogólnoeuropejskich tendencji zachodzących na rynku pracy. Przegląd publikacji naukowych z ostatnich lat, próbujących oddać specyfikę pomocy/wspierania/wspomagania/doradzania,

pokazuje dokonującą się zmianę i przejście od poradnictwa zawodowego do poradnictwa konstruowania życia¹⁹. Kierunek zmian, który możemy powoli obserwować w poradnictwie zawodowym, jest naturalną konsekwencją i odpowiedzią na potrzeby jednostki we współczesnym świecie, w którym człowiek żąda bardziej indywidualnego i podmiotowego podejścia, bo nie jest w stanie samemu nadażyć za szybko postępującymi zmianami. W takiej rzeczywistości nie wystarczy już, jak kiedyś, doradzać. Klient procesu poradniczego potrzebuje czegoś więcej niż do tej pory; niż zwykłej porady – potrzebuje ogniw, pośredników, uproszczeń, inspiracji, czegoś, co będzie wprowadzało i utrzymywało go w ruchu, popychało ku rozwojowi²⁰. Formą pracy, która odpowiada na współczesne potrzeby w opinii badanych doradców, jest poradnictwo indywidualne.

Bibliografia

- Bachkirova T., Arthur L., Reading E., *Evaluating a coaching and mentoring programme: Challenges and solutions*, „International Coaching Psychology Review” 2015, vol. 10, no. 2.
- Bańka A., *Zawodownawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy. Psychologiczne metody i strategie pomocy bezrobotnym*, Stowarzyszenie Psychologia i Architektura, Poznań 1995.
- Brzeziński Ł., *Coaching w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych – wybrane refleksje*, „Edukacja – Technika – Informatyka”, UR, Rzeszów 2018.
- Cooper A., Cooper O., *Gifts from Archangel Orel: Personal Sessions with an Extraordinary Coach*, Healaura, Burnaby 2009.
- Drabik-Podgórna V., *Doradca, coach czy „architekt życia”?*, Carieer Counseling, Washington 2011.
- Drabik-Podgórna V., *Innowacja edukacyjna w poradnictwie zawodowym. Aplikacja rozwiązań francuskich*, Impuls, Kraków 2005.
- Herr E., Cramer S., *Planowanie kariery zawodowej*, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 2001.
- Kargulowa A., *O teorii i praktyce poradnictwa: Odmiany poradoznawczego dyskursu*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2004.
- Kozdrowicz E., *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Żak, Warszawa 1995.
- Kulesza M., *Konstruktywistyczne i socjoekologiczne korzenie poradnictwa i diagnozy psychopedagogicznej zorientowanej na zasoby*, „Pedagogika Społeczna” 2012, nr 3.
- Kulesza M., *Podstawy teoretyczne coachingu społecznego, Coaching społeczny. Innowacyjne techniki i narzędzia wsparcia*, „Roczniki Pedagogiczne” 2015, nr 7.

¹⁹ V. Drabik-Podgórna, *Doradca, coach czy „architekt życia”?*, Carieer Counseling, Washington 2011, s. 95.

²⁰ Ł. Brzeziński, *Coaching w poradnictwie zawodowym dla osób dorosłych – wybrane refleksje*, „Edukacja–Technika–Informatyka”, UR, Rzeszów 2018, s. 47.

- Malewski M., *Poradnictwo wobec zmieniających się wzorów ludzkiego życia*, [w:] B. Wojtasik, A. Kargulowa (red.), *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*, Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2003.
- Mikiewicz A., *Coaching jako narzędzie zmiany*, [w:] J. A. Malinowski, A. Wesołowska (red.), *Coaching i tutoring. W stronę nowoczesnej pracy dydaktycznej*, Akapit, Toruń 2015.
- Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Informacja o realizacji usługi poradnictwo zawodowe w urzędach pracy w 2016 roku <https://psz.praca.gov.pl/documents/10828/3919346/2016%20Raport%20Poradnictwo%20zawodowe.pdf/353b5b47-9ec6-4bc5-b8f1-9972f5776dd7?t=1504861649469> (12.10.2018).
- Nowak P., Hińcza E., *Wykorzystanie idei coachingu kariery w doradztwie zawodowym*, Studia Pedagogiczne. Problemy Społeczne, Edukacyjne i Artystyczne 24, Warszawa 2014.
- Pakulniewicz-Błońska S., *Współczesne tendencje w poradnictwie zawodowym: poradnictwo zawodowe a coaching kariery – próba porównania*, [w:] D. Kukła (red.), *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka*, Difin, Warszawa 2011.
- Paszkowska-Rogacz A., *Psychologiczne podstawy wyboru zawodu. Przegląd koncepcji teoretycznych*, KOWEŻiU, Warszawa 2003.
- Wojtasik B., *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradownictwa*, UWr, Wrocław 1993.
- Wołek Z., *Poradnictwo zawodowe w Polsce w świetle współczesnych przemian cywilizacyjnych*, „Szkola – Zawód – Praca” 2012, nr 3.