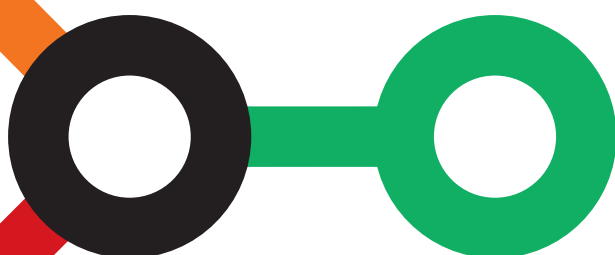


# Doradztwo zawodowe



**Grażyna Kobiątka**

Podręcznik dla pracowników bibliotek  
działających na lokalnym rynku pracy



**PRACA  
ENTER**

**ROZPRACUJTO**  
Z BIBLIOTEKA

Podręcznik został opracowany przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych na potrzeby dwóch projektów: „Praca. Enter. Biblioteka jako miejsce informacji o rynku pracy” i „RozPRACUJ to z biblioteką”.



# Doradztwo zawodowe

**Grażyna Kobiątka**

Podręcznik dla pracowników bibliotek  
działających na lokalnym rynku pracy

*Pomysły mogą zmienić życie.  
Czasami wszystko czego potrzebujesz  
do otwarcia drzwi to kolejny dobry pomysł.*

**Jim Rohn**

**FISE**➤

Projekt „Praca.Enter. Biblioteka jako miejsce informacji o rynku pracy” prowadzony jest przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych w ramach Programu Rozwoju Bibliotek. Zrealizowano [w części] w ramach dotacji od sieci Fundacji Społeczeństwa Otwartego (Open Society Foundations).



program  
rozwoju  
bibliotek

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, Internetu i szkoleń. Program Rozwoju Bibliotek w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

**ROZPRACUJTO**  
Z BIBLIOTEKA

Projekt „RozPRACUJ to z biblioteką” Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności jest wspierany przez sieć Fundacji Społeczeństwa Otwartego (Open Society Foundations). Realizatorem Projektu jest Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

ISBN 978-83-61979-45-6

Warszawa 2012

Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych

Wszelkie prawa zastrzeżone. Materiały nie mogą być w jakikolwiek sposób kopiowane ani zmieniane bez pisemnej zgody wydawcy.

Opracowanie merytoryczne: Grażyna Kobiątka

Opracowanie graficzne: Mirosław Piekutowski  
w oparciu o projekt graficzny Frycz | Wicha

# Spis treści

1	Rynek pracy	7
1.1	Definicja, podaż, popyt	7
1.2	Bezrobocie	7
1.3	Lokalny rynek pracy	9
1.4	Rynek pierwotny i wtórny	10
1.5	Instytucje rynku pracy	10
1.6	Zmienność rynku pracy i kształcenie ustawiczne	11
1.7	Rola doradztwa zawodowego	11
2	Człowiek na rynku pracy	13
2.1	Skutki bezrobocia	13
2.2	Grupy defaworyzowane	15
2.3	Postawy osób na rynku pracy	19
2.4	Grupy klientów w doradztwie zawodowym	20
3	Indywidualne doradztwo zawodowe	21
3.1	Cele doradztwa zawodowego	21
3.2	Informacja	22
3.3	Rozmowa doradcza	22
4	Doradztwo grupowe	27
4.1	Spotkanie grupowe	27
4.2	Proces grupowy	28
5	Komunikacja	31
5.1	Aktywne słuchanie	31
5.2	Odzwierciedlenie	32
5.3	Klaryfikacja	32
5.4	Parafraza	32
5.5	Informacja zwrotna (feedback)	33
5.6	Komunikat Ja	34
5.7	Bariery komunikacyjne	34
6	Narzędzia stosowane w doradztwie zawodowym	36
6.1	Kwestionariusze	36
6.2	Ćwiczenia na rozpoznawanie przekonań	37
6.3	Case study (studium przypadku), metody projekcyjne	37
6.4	Metody plastyczne	38
6.5	Analiza filmów, biografii	38
6.6	Gry i zabawy	38
6.7	Gry komputerowe	38
6.8	Kreatywne techniki rozwiązywania problemów	39
6.9	Indywidualny Plan Działania (IPD)	44
7	Zawodoznawstwo	47
8	Załączniki	49
	Załącznik nr 1 – test inteligencji wielorakiej H. Gardnera	49
	Załącznik nr 2 – test ról zespołowych (M. Belbin)	53
9	Bibliografia	58

## Drogi Czytelniku

Niniejszy podręcznik ma przybliżyć Ci temat doradztwa zawodowego. Posługuję się terminem „doradztwo zawodowe”, bo jest ono krótsze niż „naprowadzanie osoby bezrobotnej lub chcącej zmienić zawód na właściwą sobie ścieżkę rozwoju lub kariery związanej z pracą” czy jakakolwiek inna opisowa forma. W publikacji tej zawarte są informacje, wskazówki, które warto mieć pod ręką, aby móc z konkretną osobą porozmawiać o jej miejscu na rynku pracy. Pomyślisz sobie, że biblioteka to nie Urząd Pracy i to jest prawda. Natomiast mam nadzieję, że przekonasz się podczas lektury, iż bez większego wysiłku możesz zrobić coś, co wspomůže osoby w ich poszukiwaniach zawodowych.

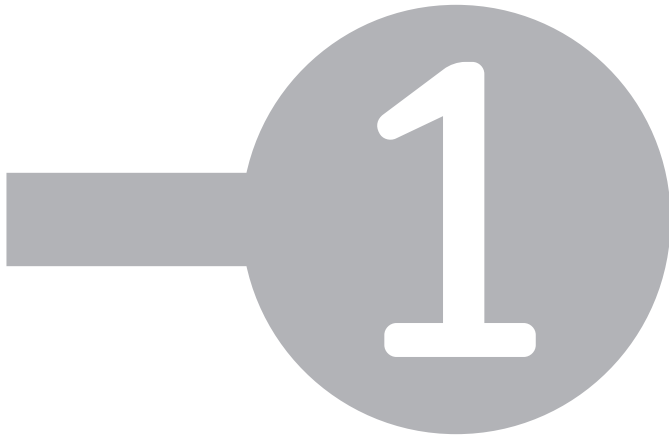
Chciałabym zaproponować coś, co nie będzie sztywnym zestawem reguł i zasad, według których musisz postępować, ale raczej zbiorem wiadomości, który pozwoli Ci szerzej i z większą świadomością spojrzeć na człowieka w potrzebie. Pomyślałam o tej formule dlatego, że każdy ma swoją własną osobowość, styl, sposób kontaktowania się z otoczeniem i wolałabym, abyś wziął z tych materiałów to, co Ci się przyda i będzie w zgodzie z Tobą. Nie ma jedyne go słusznego narzędzia dobrego dla wszystkich. Chciałabym, abyś nabył trochę nowej wiedzy z być może mało znanej Ci dziedziny i pozostał sobą.

Chcę też wyraźnie zaznaczyć, że odpowiedzialność za to, co się wydarzy w sferze zawodowej osoby,

z którą się spotkasz i zechcesz porozmawiać, zawsze leży po jej stronie, nie po Twojej. Jeżeli zdarzy się, że na przykład odbędziesz spotkanie lub kilka spotkań z osobą bezrobotną i mimo wszystko nie uda jej się uzyskać zatrudnienia, nie będzie to Twoją winą. Jest dużo czynników wpływających na to, czy ktoś zdobędzie zatrudnienie czy nie i w prawie każdym przypadku są to czynniki, na które nie masz wpływu. Nawet jeśli poświęcisz dużo czasu na przygotowanie kogoś do rozmowy kwalifikacyjnej, nie masz wpływu na to, jaki ta osoba będzie miała poziom stresu i co w związku z tym się wydarzy. Nie masz wpływu na to, w jakim humorze będzie osoba rekrutująca, nie wiesz dokładnie jakie pytania padną podczas rozmowy kwalifikacyjnej itd.

Opracowanie, które przygotowałam, zawiera definicje, terminy oraz zagadnienia z obszaru rynku pracy i doradztwa zawodowego potraktowane dość szeroko, ale starałam się unikać naukowego, specjalistycznego języka. Niektóre informacje mogą Ci się wydać mało istotne, inne mogą Cię zainteresować – ale wydaje mi się że warto mieć świadomość i jednych, i drugich, aby móc szerzej zobaczyć zagadnienia związane z rynkiem pracy i doradztwem zawodowym. Zdaję sobie sprawę z tego, że jest to wybór subiektywny i na pewno nie wyczerpuje zagadnienia, dlatego wskazuję bibliografię czy strony internetowe, gdzie jest możliwość pogłębienia tematu. Zapraszam zatem do lektury.

**Grażyna Kobiałka**



# Rynek pracy

## 1.1 Definicja, podaż, popyt

Jest wiele definicji **rynku pracy**. Jedną z prostszych, a w klarowny sposób wyjaśniającą to pojęcie, jest definicja z portalu rynekpracy.pl: „rodzaj rynku, na którym przedmiotem wymiany pomiędzy kupującym a sprzedającym jest praca. W przypadku rynku pracy, **kupującym** jest oferujący zatrudnienie pracodawca, a **sprzedającym** – pracownik otrzymujący za swoją pracę określone wynagrodzenie. Rynek pracy kształtowany jest poprzez podaż pracy oraz popyt na pracę”.

Pojawiają nam się tu kolejne hasła określające rynek pracy: **podaż pracy**, to „dostępne na rynku zasoby pracy, czyli ilość pracy generowana przez pracowników, gotowych podjąć pracę przy określonych

stawkach płac” i **popyt na pracę**, przez co rozumiemy „zapotrzebowanie na pracę zgłaszane przez pracodawców, czyli ilość pracy, jaką pracodawcy mają do zaoferowania przy określonych stawkach płac”.

Obydwa wyżej wymienione elementy od czegoś zależą. Podaż pracy, czyli to, jak duża jest ilość osób chcących pracować, zależy od czynników demograficznych, od wysokości oferowanego za pracę wynagrodzenia oraz od preferencji pracowników dotyczących czasu wolnego i pracy. Popyt na pracę, czyli ilość oferowanych miejsc pracy, zależy od tego, jakie w tej chwili jest zapotrzebowanie na towary i usługi, od kosztów pracy i od wydajności pracy.

## 1.2 Bezrobocie

W sytuacji, gdy podaż pracy jest większa niż popyt na pracę, pojawia się **bezrobocie**. I znów przytoczę definicję bezrobocia za portalem rynekpracy.pl. Jest to „zjawisko polegające na tym, że pewna część ludzi zdolnych do pracy, poszukujących pracy i akceptujących istniejący poziom wynagrodzenia

nie znajduje zatrudnienia”. Jakie są tego przyczyny? Między innymi:

- niedostosowane wykształcenia pracowników do potrzeb rynku,
- brak informacji o miejscach pracy,
- brak mobilności osób chcących pracować,

- likwidacja niektórych gałęzi przemysłu,
- zmniejszenie popytu na konkretne dobra czy usługi,
- ograniczanie produkcji,
- przeniesienie zakładu do innego rejonu,
- zmiany w technologii,
- wysokie obciążenia fiskalne,
- brak odpowiednich proporcji między wysokością płac a świadczeniami dla bezrobotnych.

Ponieważ, jak widzisz, jest wiele różnorodnych **czynników mających wpływ na bezrobocie** i nie jest to katalog zamknięty, pojawiają się w związku z tym różne rodzaje bezrobocia. Możemy zatem wyróżnić:

**Bezrobocie frykcyjne** – wynika ono z braku dostatecznej informacji na temat istniejących wolnych miejsc pracy i osób szukających pracy. Na rynek stale wchodzi zarówno nowe roczniki absolwentów, jak i osoby dotychczas bierne zawodowo (z różnych przyczyn). Dodatkowo część pracujących zmienia miejsce zatrudnienia bądź zamieszkania albo swoje kwalifikacje. Zajmowanie wolnych miejsc pracy nie jest procesem natychmiastowym, więc w rezultacie istnieje zawsze pewna liczba wolnych miejsc pracy i osób poszukujących pracy (lub ją zmieniających). Poziom bezrobocia frykcyjnego może być wyznacznikiem m.in. jakości działania pośrednictwa pracy.

**Bezrobocie strukturalne** – jest to niedopasowanie kwalifikacji i umiejętności lub miejsca zamieszkania osób bezrobotnych do potrzeb pracodawców. Jego przyczyną jest najczęściej postęp techniczny (powoduje on niedopasowanie kwalifikacyjno – zawodowe) oraz geograficzne rozmieszczenie pracy. W dzisiejszych czasach bezrobocie strukturalne jest najczęściej bezrobociem technologicznym, które wynika z faktu wprowadzania na linie produkcyjne nowych rozwiązań, które eliminują całe kategorie zawodowe. Może się ono przekształcić w bezrobocie strukturalno-patologiczne, które polega na profesjonalizacji bezrobocia poprzez utrwalenie się w środowisku bezrobotnych postaw bezradności i rezygnacji z poszukiwania pracy (o czym będzie mowa w dalszej części podręcznika). Sytuacja ta może spowodować obawę pracodawców przed zatrudnianiem tego typu bezrobotnych.

**Bezrobocie sezonowe** – ma ono duże znaczenie zwłaszcza na lokalnych rynkach pracy. Jest

to zjawisko spowodowane sezonowością produkcji (na ogół uzależnionej od klimatu). Dotyczy takich gałęzi gospodarki jak: rolnictwo, budownictwo czy usługi turystyczne.

**Bezrobocie koniunkturalne** – wiąże się z cyklicznością rozwoju gospodarczego. Pojawia się w fazie recesji, zaś w okresie rozwoju może ulec częściowej lub całkowitej likwidacji.

**Bezrobocie dobrowolne** – dotyczy ono sytuacji, w której osoba bezrobotna nie podejmuje decyzji o podjęciu pracy po porównaniu kosztów i korzyści związanych z zatrudnieniem. Osoba taka nie akceptuje oferowanej jej pracy, płacy, miejsca lub warunków zatrudnienia. Czasami mówi się o tym, że bezrobocie dobrowolne jest zjawiskiem z obszaru patologii – nie zawsze jest to prawdą. Ludzie podejmując taką decyzję kierują się na ogół całkiem racjonalnymi przesłankami.

**Bezrobocie przymusowe** – powstaje ono, gdy przy danym poziomie płacy realnej, osoby bezrobotne nie są w stanie znaleźć pracy, mimo gotowości jej podjęcia (czyli gdy popyt na pracę jest mniejszy niż podaż pracy). Niektórzy ekonomiści twierdzą, że pojawienie się tego typu bezrobocia jest spowodowane względną sztywnością płac w stosunku do produktywności (a winne za ten stan rzeczy mają być związki zawodowe i państwo, które ustalają zbyt wysoki poziom płacy minimalnej i nadmierną ochronę miejsc pracy). Inni natomiast twierdzą, że przyczyną tego rodzaju bezrobocia jest niedostateczny poziom konsumpcji, przez co producenci nie wykorzystują w pełni swoich mocy produkcyjnych i nie zatrudniają pracowników.

**Bezrobocie związane z czasem pozostawania bez pracy:**

- bezrobocie krótkookresowe – do 3 miesięcy,
- bezrobocie średniookresowe – od 4 do 6 miesięcy,
- bezrobocie długookresowe – od 7 do 12 miesięcy,
- bezrobocie długotrwałe – powyżej 1 roku,
- bezrobocie chroniczne – powyżej 2 lat.

Podział na typy bezrobocia ze względu na czas pozostawania w tym stanie jest o tyle ważny, że psychika osób pozostających bez pracy w zależności od długości okresu pozostawania bez pracy ulega zmianie,



o czym szerzej będzie w dalszej części niniejszego opracowania.

Dlaczego tak dużo miejsca poświęcam różnym typom bezrobocia? Być może wiedza o tym, jakiego

rodzaju bezrobocia występuje w Twojej okolicy, pozwoli Ci na zdiagnozowanie lokalnego rynku pracy, a co za tym idzie, pozwoli lepiej zrozumieć sytuację Twojego rozmówcy.

## 1.3 Lokalny rynek pracy

Pojęcie **lokalny rynek pracy** pojawiło się już powyżej. Wydaje mi się, że to właśnie tu może przejawiać się Twoja działalność związana z doradztwem zawodowym. Jak sama nazwa wskazuje, jest to coś, co dzieje się lokalnie, czyli w ograniczonej przestrzeni geograficznej. Granice lokalnego rynku pracy w sposób umowny można porównać z granicami powiatu (stąd kluczowa rola powiatowych urzędów pracy dla lokalnego rynku pracy). W praktyce granice lokalnego rynku pracy nie pokrywają się z granicami powiatów, ponieważ zasięg tego rynku określają miejsca, do których regularnie dojeżdżają do pracy mieszkańcy danej miejscowości bez konieczności zmiany miejsca zamieszkania.

Mówiąc o **analizie lokalnego rynku pracy**, specjaliści mają na myśli często dane statystyczne dotyczące czynników demograficznych, dane dotyczące bezrobocia: wskaźniki zatrudnienia, ilość osób aktywnych zawodowo i biernych zawodowo, ilość oferowanych miejsc pracy i wiele, wiele innych danych ilościowych. Można też zdobyć dane dotyczące różnych planów związanych z rozwojem zatrudnienia w regionie, prognoz związanych z zawodami itp. Informacje te mogą przydać się na różne sposoby tak Tobie jak i osobie, która poszukuje pracy czy myśli o założeniu własnej działalności. Żyjemy w czasach natłoku informacji, a ważną rzeczą jest jej rzetelność, dlatego ważnym jest, aby korzystać ze sprawdzonych źródeł, wiarygodnych i aktualizowanych. Na pewno należą do takich m.in. strony instytucji rynku pracy, ale też specjalistyczne portale:

- strona Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – <http://www.mpips.gov.pl/>, zakładka „rynek pracy”,
- strona Publicznych Służb Zatrudnienia – <http://www.psz.praca.gov.pl/>,
- strona Europejskich Służb Zatrudnienia – <http://www.eures.praca.gov.pl/>,

- strony internetowe poszczególnych wojewódzkich urzędów pracy, zakładki: „statystyki”, „aktualności”, „opracowania i analizy”, „obserwatorium rynku pracy”, „regionalny plan działań na rzecz zatrudnienia”, „rejestr instytucji szkoleniowych”,
- strona Głównego Urzędu Statystycznego – <http://www.stat.gov.pl/gus>, zakładka „banki i bazy danych”,
- strona serwisu zawierającego dane społeczno-ekonomiczne Moja Polis – <http://www.moja-polis.pl>,
- strona serwisu poświęconego statystykom zarobków – <http://www.sprawdz-zarobki.pl/>
- strona Ministerstwa Edukacji Narodowej – <http://men.gov.pl>, zakładka „poradnictwo edukacyjno-zawodowe”.

Niezwykle istotne mogą się okazać dla Ciebie informacje dotyczące **otoczenia społecznego**, zwłaszcza takie elementy jak:

- normy społeczne,
- przekonania,
- standardy,
- wzorce zachowań,
- akceptacja społeczna lub jej brak,
- presja społeczna.

Nie ma na to żadnych ilościowych (policzalnych) danych, ale żyjesz w społeczności lokalnej, przeżywasz codzienność i również Ciebie te elementy otoczenia społecznego dotyczą. A jeśli jest tak, że pochodzisz z innej miejscowości, to są to zjawiska, które możesz zaobserwować, usłyszeć o nich w kontaktach z ludźmi. Są to wszystko rzeczy niezwykle trudne do zmierzenia, ale w sposób istotny kształtujące elementy lokalnego rynku pracy, w głównej mierze postawy zatrudniających i zatrudnianych.

## 1.4 Rynek pierwotny i wtórny

Istnieje też podział rynku pracy na rynek pierwotny i wtórny. Mamy wówczas do czynienia z tzw. „dobrymi” i „złymi” miejscami pracy. Ten podział nie jest może zbyt często spotykany, natomiast będą odnosiła się do niego w dalszej części podręcznika, dlatego o nim wspominam.

Mówiąc o pierwotnym rynku pracy mamy na myśli rynek, który oferuje miejsca pracy w dochodowych przedsiębiorstwach, które objęte są nadzorem i działalnością związków zawodowych lub w firmach, gdzie nie ma potrzeby zakładać związków zawodowych ze względu na to, że pracodawca sam w sposób należyty dba o dobro pracownika. Pracownicy mają więc gwarancję stałości pracy, stworzone warunki do awansowania, zachęty i możli-

prace są lepiej płatne i preferowane przez pracobiorców. Ograniczony jest jednak swobodny dostęp do miejsc pracy, ponieważ określone są ściśle kryteria zatrudniania pracowników oraz drabina awansu zawodowego. Selekcja ta jest dokonywana w celu uniknięcia zatrudniania osób nie będących w stanie wykonywać właściwie swych zadań.

Miejsca pracy na rynku wtórnym są nieatrakcyjne, ponieważ proponowane są tam niskie płace, skromne warunki pracy, niewielkie szanse awansu, brak możliwości podnoszenia kwalifikacji i brak gwarancji stałego zatrudnienia. Wszystkie te cechy powodują wysoką fluktuację pracowników i łatwość przenoszenia się z jednej pracy do drugiej. Na rynek ten zostają wyparte mniejszości, imigranci, młodociani,

## 1.5 Instytucje rynku pracy

W poprzednim akapicie pojawiło się określenie **instytucje rynku pracy**. Realizują one „zadania państwa w zakresie promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej (...)”.

Instytucje rynku pracy to publiczne i niepubliczne służby zatrudnienia, Ochotnicze Hufce Pracy, agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe oraz instytucje dialogu społecznego i partnerstwa lokalnego.

**Publiczne służby zatrudnienia (PSZ)** to **powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy**. Świadczą m.in. usługi poradnictwa zawodowego, pośrednictwa pracy, szkoleniowe. Więcej informacji na temat PSZ znajduje się na wspomianej już stronie internetowej: [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl).

**Ochotnicze Hufce Pracy (OHP)** są państwową jednostką wyspecjalizowaną w działaniach na rzecz młodzieży, w szczególności młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym, oraz bezrobotnych do 25 roku życia. Więcej informacji na temat OHP znajduje się na stronie internetowej: [www.ohp.pl](http://www.ohp.pl).

**Agencje zatrudnienia** (agencje pośrednictwa pracy, agencje pracy tymczasowej, agencje doradztwa personalnego) są niepublicznymi jednostkami organizacyjnymi świadczącymi usługi w zakresie pośrednictwa pracy, pośrednictwa pracy za granicą u pracodawców zagranicznych, poradnictwa zawodowego, doradztwa personalnego i pracy tymczasowej. Więcej informacji na temat agencji znajduje się na stronie internetowej: [www.kraz.praca.gov.pl](http://www.kraz.praca.gov.pl).

**Instytucjami szkoleniowymi** są publiczne i niepubliczne podmioty prowadzące edukację pozaszkolną. Więcej informacji na temat instytucji szkoleniowych znajduje się na stronie internetowej: [www.ris.praca.gov.pl](http://www.ris.praca.gov.pl).

**Instytucjami dialogu społecznego** na rynku pracy są organizacje i instytucje zajmujące się problematyką rynku pracy: organizacje związków zawodowych, pracodawców i bezrobotnych oraz organizacje pozarządowe współpracujące z publicznymi służbami zatrudnienia i Ochotniczymi Hufcami Pracy w zakresie realizacji zadań określonych ustawą.

Powyższe informacje pochodzą ze strony [www.mpips.gov.pl](http://www.mpips.gov.pl).

## 1.6 Zmienność rynku pracy i kształcenie ustawiczne

Chciałabym przybliżyć Ci jeszcze jeden termin – **zmienność rynku pracy**. W powszechnym użyciu jest powiedzenie wyrażające paradoks związany z rynkiem pracy, które mówi o tym, że zmienność rynku pracy jest w chwili obecnej jego jedyną stałą cechą. Co to znaczy? Znaczy to tyle, że rynek pracy stale się rozwija, z roku na rok wygląda coraz inaczej. Powstają nowe zawody, giną stare, co za tym idzie inne kierunki szkół, studiów są „modne”, potrzebne. Zachodzą zmiany na liście zawodów regulowanych ([www.zawodyregulowane.pl](http://www.zawodyregulowane.pl)). Rynek zmienia się też w ten sposób, że jest coraz większe zapotrzebowanie na usługi, mniejsze na produkcję. Coraz więcej czynności możemy wykonać przez Internet. Wymusza to na ludziach zmianę postaw.

Od kilkunastu lat mówi się o potrzebie **kształcenia ustawicznego**, czyli o potrzebie uczenia się przez całe życie. Kształcenie ustawiczne może odbywać się poprzez uczestnictwo w:

- Centrum Kształcenia Ustawicznego,
- szkoleniach, kursach zawodowych lub hobbystycznych,
- studiach podyplomowych,
- wyjazdach studyjnych, konferencjach, seminariach,

a także poprzez:

- oglądanie lub słuchanie audycji edukacyjnych,
- czytanie czasopism edukacyjnych,
- naukę za pomocą Internetu (na odległość, tzw. e-learning).

Kształcenie ustawiczne może być sprawą indywidualną (osoba podnosi swoje kwalifikacje z własnej inicjatywy i na własny koszt), bądź też może być projektowane, organizowane i finansowane przez pracodawcę. Dostępne stały się w ostatnim czasie kursy, szkolenia i studia podyplomowe dofinansowane ze środków publicznych (np. Europejskiego Funduszu Społecznego).

Istota kształcenia ustawicznego sprowadza się do planowego i racjonalnego oddziaływania na rozwój człowieka na każdym etapie jego życia. Ma to być taki kierunek rozwoju, by w sposób optymalny umożliwił osobie uczącej się zajęcie właściwego miejsca w stale zmieniającej się rzeczywistości, a więc między innymi na naszym zmiennym rynku pracy. Oznacza ono rozciągnięcie kształcenia w czasie, na wszystkie okresy życia. Gdy skończy się jakiś etap nauki i rozpoczyna pracę w zawodzie, pojawia się potrzeba być może zgłębienia tematu albo jego poszerzenia lub też nabycia zupełnie nowej wiedzy, z innej pokrewnej dziedziny, która w lepszy sposób pozwoli na wykonywanie pracy. Tak więc edukacja staje się całonocnym aktem, nieprzerwanym i zintegrowanym procesem, nie dającym się zamknąć w tylko jednym okresie ludzkiego życia. Myślę też, że jest to proces nieunikniony. Nawet osoba szyjąca ubrania w małej miejscowości zetknie się prędzej czy później z nowym typem maszyny do szycia, z nowymi materiałami, nowymi modelami ubrań czy recyklingiem ubrań.

## 1.7 Rola doradztwa zawodowego

W świetle podanych wyżej informacji, terminów, definicji na temat rynku pracy, jaka jest **rola doradztwa zawodowego**? Mnogość możliwości i trudność w podjęciu decyzji o właściwej drodze w karierze zawodowej powoduje u wielu osób poczucie zagubienia, zniechęcenie. To tak, jakbyśmy stali przed półką z serami i jest ich tak dużo, że nie wiemy na co się zdecydować (a propos – polecam książkę „Kto zabrał mój ser?” Spencera Johnsona). Pojawiają się

wątpliwości, czy bardziej korzystne będzie podjęcie pracy w zawodzie, który nas nie interesuje, ale zapewnia godziwe zarobki, czy może lepiej prowadzić skromne życie, ale wykonywać pracę zgodną ze swoimi zainteresowaniami. Mogą pojawiać się pytania dotyczące tego, czy tych dwóch sytuacji nie można ze sobą pogodzić. Być może istnieją takie rozwiązania, o których nie mamy pojęcia, na przykład zawody, o których nigdy nie słyszeliśmy lub

formy zatrudnienia, które umożliwiają nam realizację celów prywatnych. W tym miejscu swoje zastosowanie ma **doradztwo zawodowe**. Jest procesem pomagania ludziom, aby mogli lepiej zrozumieć samych siebie w stosunku do wykonywanej pracy, środowiska, w którym pracują, w stosunku do zmiany zawodu lub właściwego wyboru zajęcia.

Wydaje mi się, że z racji wykonywanego przez Ciebie zawodu bibliotekarza, kiedy jesteś blisko ludzi, którzy być może stoją przed wyborem swej drogi zawodowej albo są w krytycznym momencie życia, możesz im pomóc. Masz sposobność zbudować z nimi dobrą relację, a sięgając po nową wiedzę i umiejętności opisane w niniejszym podręczniku, masz możliwość wpłynąć na jakość ich życia. A Ty, co o tym myślisz?



## Człowiek na rynku pracy

Przy okazji omawiania rodzajów bezrobocia, wspominałam o tym, że czas pozostawania bez pracy wpływa na zmiany w psychice osoby bezrobotnej. Jest to wiedza o tyle istotna, że rozmawiając z ludźmi, którzy nie mają od jakiegoś czasu pracy, możemy niekiedy odnieść wrażenie, że tak naprawdę nie chce im się pracować albo że nam, „pomagaczom”, zależy bardziej na znalezieniu pracy dla kogoś niż samemu potrzebującemu. Powoduje to w osobie

chcącej pomóc frustrację i złość. Może się też uruchomić stereotypowe myślenie o bezrobotnych. Świadomość tego, co dzieje się z osobą pozostającą długo bez pracy, być może wpłynie na jakość relacji, na lepsze wczucie się w jej położenie i lepsze zrozumienie niektórych przekonań (takich jak np. „nie dam rady”, „ja tego nie potrafię, nigdy tego nie robiłem”, „nie, nie próbowałem, ale czy to warto”, „inny się udaje, a mnie na pewno się nie uda” itp.).

### 2.1 Skutki bezrobocia

Posiadanie zawodu, pracy i miejsca w hierarchii zawodowej są podstawowymi wyznacznikami miejsca zajmowanego w strukturze społecznej – od razu wiadomo jaką rolę pełni. Osoba bezrobotna pozbawiona jest wielu gratyfikacji wynikających z wykonywania pracy i nie ma tu na myśli tylko sfery ekonomicznej. Skutki bezrobocia można podzielić na różne kategorie: **ekonomiczne**, **psychologiczne**, **społeczne**. Wiążą się one ze sobą, wynikają jedne z drugich, co wskazuje na fakt, jak złożonym problemem jest bezrobocie.

Przede wszystkim, w związku z pogorszeniem sytuacji materialnej gospodarstwa domowego, następuje swego rodzaju destabilizacja życia rodzinnego. Trzeba zmienić swoje przyzwyczajenia dotyczące konsumpcji, stylu życia, ograniczyć wydatki. Jest to szczególnie dotkliwa sytuacja w przypadku, gdy

w rodzinie są dzieci w wieku szkolnym i z powodu utraty środków do życia niemożliwa staje się realizacja niektórych potrzeb i aspiracji edukacyjnych dzieci. Bezrobotny czuje się wtedy winny zaistniałej sytuacji, traci poczucie wartości i przydatności. Niezależnie od reakcji rodziny, odczuwa utratę aury. Zmienia się wówczas charakter kontaktów z pozostałymi członkami rodziny. W związku ze złym samopoczuciem osoby pozostającej bez pracy, czasami może dochodzić do niesprawiedliwych ocen i zachowań agresywnych w rodzinie, np. ze strony małżonków czy rodziców.

Bezrobocie jest też stanem przymusowej zależności od innych, tak pod względem ekonomicznym, jak i psychologicznym. Osoba dorosła, która w ciągu swojego życia wyrobiła sobie pewne wzorce zachowań, przetała bezpieczne dla siebie szlaki

dochodzenia do celów, jest wytracona ze swoich utartych kolein życia, jakby przeniesiona w świat nieznaną, nieokreślony. Może to doprowadzić do zmiany własnego wizerunku, przez co osoba taka może stać się podatna na, nie zawsze pozytywne, wpływy pojedynczych osób, jak również całych grup. Dlatego tak ważnym jest, aby bezrobotnego otoczyć opieką psychologiczną i udzielić jak największego wsparcia, na różnych płaszczyznach życia.

Bezrobotni z dnia na dzień zyskują ogromną ilość czasu wolnego. Wydawać by się mogło, że dzięki temu mają czas na zorganizowanie się i tak naprawdę „mogą robić, co chcą” albo że mają czas na wszystko. Nic bardziej mylnego. Najczęściej zdarza się, że czas zaczyna „przelekać im przez palce”, trudno im się zorganizować, mają kłopot z wdrożeniem w życie dyscypliny. Nie mogą też tak naprawdę robić tego, co chcą, gdyż bardzo często wiąże się to z wydatkami, które muszą teraz przecież ograniczać.

Zmiany zachodzą również w sferze towarzyskiej. Dzieje się tak z kilku powodów: niektóre osoby po prostu zwyczajnie wstydzą się swojego bezrobocia, więc nie będą uczestniczyły w spotkaniach ze znajomymi, aby uniknąć kłopotliwych dla siebie pytań. Poza tym, w świadomości większości społeczeństwa, „bywanie” wymaga rewanżu za gościnność, a to z kolei wiąże się z wydawaniem pieniędzy, których brak. To samo dotyczy rozrywek poza domem – bezrobotnego na to nie stać. Najgorszym aspektem tej sytuacji, jest to, że osoby takie, czując się w pewien sposób gorsze, obawiają się odrzucenia, więc same wycofują się ze sfery życia towarzyskiego, ale ograniczenie tej aktywności postrzegają jako bojkot ze strony otoczenia.

Bezrobocie jest doświadczeniem, podczas którego osoba musi zmienić dotychczasowe wzory zachowań, przyzwyczajenia, aby przystosować się do nowej sytuacji. Jest to stresujące i może powodować negatywne zmiany w stanie zdrowia. Już w momencie utraty pracy spada na człowieka poczucie zagrożenia, które wraz z upływem czasu, gdy osoba pozostaje bez pracy, pogłębia się. Nasilenie tego poczucia jest też większe w przypadkach, gdy bezrobotny podejmuje nieudane próby znalezienia zatrudnienia. Mogą pojawić się w tym czasie dolegliwości fizyczne i psychiczne, co z kolei może rzutować na pozyskanie nowej pracy. Zwiększa się ryzyko zawału serca, następują zaburzenia ciśnienia, snu,

łaknienia, pojawiają się nerwobóle i tiki. Do tego katalogu dolegliwości dołączyć można apatię, zniechęcenie, fatalizm, pesymizm, poczucie wyobcowania i izolacji społecznej, poczucie nieprzydatności, niską samoocenę, brak koncentracji, brak wiary we własne możliwości i umiejętności, i wiele, wiele innych, które utrudniają rozpoczęcie jakiegokolwiek czynności. Wykonanie tego, co kiedyś nie sprawiało żadnej trudności może przyjść z wysiłkiem, wolniej. Bezrobotni widząc w sobie te zmiany, dodatkowo się stresują, co pogłębia ich już i tak kiepski stan.

Omówione wyżej procesy, które zachodzą w życiu osoby pozbawionej pracy, pogłębiają się wraz z upływającym czasem. W przypadku, gdy osoba jest bezrobotna długotrwale (powyżej jednego roku), nasilają się i kumulują one do tego stopnia, że niejednokrotnie niemożliwym jest samodzielny powrót bezrobotnego na rynek pracy. Osoby długotrwale bezrobotne dotknięte są syndromem **wyuczonej bezradności** (tzn. nie czują swojej sprawczości, mają wrażenie, że nic od nich nie zależy, nie widzą zależności przyczynowo-skutkowej w związku z podejmowaniem przez nich działań). Potrzebna jest w takich przypadkach pomoc z zewnątrz, najlepiej udział takiej osoby w całym programie, który pomógłby jej wzmocnić się psychicznie i stanąć na nogi, a w efekcie doprowadzić do znalezienia i podjęcia pracy.

W krajach zachodnich teoretycy i praktycy znają doskonale wyżej opisane zjawiska i kierowanych jest wiele środków i wysiłków, aby do takiego stanu nie dopuścić. W Polsce również dostrzega się problem długotrwałego bezrobocia, stąd prowadzonych jest wiele działań zakresu aktywizacji zawodowej, finansowanych zarówno ze środków unijnych, jak i ze środków krajowych. Przykładem może być realizowany w Stowarzyszeniu OPTA program aktywizacji zawodowej dla kobiet w trudnych sytuacjach życiowych „Od Nowa” ([www.opta.org.pl](http://www.opta.org.pl)). Kobiety przystępujące do programu objęte są najpierw pomocą psychologiczną, a dopiero po jakimś czasie (który w przypadku różnych osób może być różny) biorą udział w zajęciach aktywizacji zawodowej. Powstaje też wiele inicjatyw oddolnych, społecznych, które nie dość, że pomagają zainteresowanym, to budują również kapitał społeczny. I tu przykładem mogą być np. banki czasu (<http://bankczasu.org>), gdzie w ramach wymiany społecznej, ktoś kto nie zarabia pieniędzy może uczyć się np. języka angielskiego

w ramach podnoszenia swoich umiejętności, a zrewanżować się może poprzez świadczenie innego rodzaju aktywności dla innych, np. może popilnować dziecka albo posprzątać, albo pomóc przy organizowaniu jakiejś uroczystości. Również aktywność

osób pracujących w bibliotekach, wykraczająca poza standardowe aktywności i zadania związane z tym zawodem, jest właśnie przykładem takiego działania społecznego.

## 2.2 Grupy defaworyzowane

Opisane powyżej skutki bezrobocia w bardzo dużej mierze mogą przyczynić się do zjawiska **wykluczenia** osób bezrobotnych. Wg portalu <http://www.bezrobocie.org.pl> grupy wykluczone, nazywane również **defaworyzowanymi**, to „grupy będące w trudnej sytuacji/położeniu na rynku pracy”. Są to grupy osób związanych z tzw. „wtórnym” rynkiem pracy (drugorzędnym, pobocznym – wspominałam o nim we wcześniejszej części podręcznika, dotyczącej rynku pracy), gdzie częstotliwość zatrudniania i zwalniania z pracy jest bardzo wysoka, warunki pracy (wynagrodzenie, podnoszenie kwalifikacji itd.) zdecydowanie gorsze, a okresy bezrobocia częstsze (bezrobocie wielokrotne) i/lub dłużej trwające (bezrobocie długotrwałe). Dyskryminacja grup wykluczenia odnosi się do nierównych płac, jak też dostępności do pracy.

Grupy defaworyzowane mogą wyłączać się ze społeczeństwa ze względu na różne czynniki. Może to być wiek, płeć, wygląd, wykształcenie, pochodzenie, miejsce zamieszkania, stan zdrowia, dostępność (np. do Internetu), doświadczenia życiowe (np. pobyt w więzieniu), sytuacja osobista (np. samotne rodzicielstwo) itp. Tak naprawdę powodem może być wszystko, co w jakikolwiek sposób utrudnia zdobycie bądź podjęcie pracy. Do grup defaworyzowanych w Polsce zalicza się:

- młodzież,
- kobiety,
- osoby powyżej pięćdziesiątego roku życia,
- osoby niepełnosprawne,
- mieszkańców obszarów wiejskich,
- osoby chore psychicznie,
- imigrantów i mniejszości narodowe,
- bezdomnych,
- osoby opuszczające zakłady karne.

Korzystając z raportów zamieszczonych na portalu [www.bezrobocie.org.pl](http://www.bezrobocie.org.pl) (z jednym wyjątkiem, gdzie

posiłkuję się również raportem Fundacji Feminoteka), przedstawię krótkie charakterystyki tych grup. Osoby zainteresowane szerszym spojrzeniem na zagadnienie grup defaworyzowanych zachęcam do lektury raportów. Zawierają one elementy diagnozy tych grup oraz rekomendacje działań na ich rzecz.

### Młodzież

„Młodzi ludzie mają trudności z podjęciem pracy nie tylko z powodu nieodpowiednich kwalifikacji. Równie często brakuje im umiejętności szukania pracy oraz generalnie poruszania się w świecie instytucji społecznych, a także właściwości psychologicznych pozwalających na radzenie sobie na rynku pracy. W zdecydowanej większości młodzi nie rozumieją i nie doceniają znaczenia umiejętności społecznych (komunikatywność, autoprezentacja, pierwsze wrażenie, przygotowanie się i prowadzenie rozmowy kwalifikacyjnej, rozeznanie potrzeb drugiej strony, i in.) w procesie poszukiwania, pozyskiwania i utrzymania zatrudnienia.”

(Fragment z raportu Jadwigi Werbanowskiej „Problematyka organizacji pozarządowych jako usługodawców dla młodzieży na rynku pracy”).

### Kobiety

Podstawowa różnicą w sytuacji kobiet na rynku pracy, w porównaniu z mężczyznami, jest ich mniejsze uczestnictwo w pracy zawodowej. Kobiety „wypadają” z rynku pracy z powodu urodzenia dziecka. Ponieważ decyzje kobiet o podjęciu zatrudnienia są silnie uwarunkowane przez skalę obowiązków domowych, a tradycyjny model ról w rodzinie jest taki, że to matka zajmuje się wychowywaniem dzieci i prowadzeniem domu – ta sytuacja z miejsca stawia kobiety na gorszej pozycji, jeśli chodzi o rynek pracy. Im większa liczba dzieci i młodszy ich wiek, tym kobiety rzadziej decydują się na podjęcie pracy.

Im dłuższy czas pozostawania w domu, tym większa luka w doświadczeniu, gorsze doświadczenia z powrotem na rynek pracy. Prawo pracy gwarantuje teoretyczną równość na rynku pracy (Kodeks Pracy, Dział pierwszy, Rozdz. II, II a), niemniej jednak rzeczywistość bywa inna. Już na poziomie rozmowy kwalifikacyjnej dopuszcza się w stosunku do kobiet praktyk niezgodnych z przepisami prawa pracy, poprzez zadawanie im osobistych pytań o plany życiowe związane ze zmianą stanu cywilnego czy z planami prokreacyjnymi. Pytania te nijak się mają do ich kompetencji, doświadczeń i umiejętności, a odpowiedzi na nie są brane pod uwagę przy wyborze kandydata. Dla pracodawców życie osobiste mężczyzny nie jest problemem, ponieważ kulturowo nie jest on obciążony obowiązkami domowymi. Znamiennym jest, że kobietom rzadziej niż mężczyznom zadawano pytania o kwalifikacje (!).

(Opracowano na podstawie: Raportu Urszuli Sztanderskiej „Działalność organizacji pozarządowych świadczących usługi na rynku pracy skierowane do kobiet” oraz publikacji Anny Czerwińskiej i Joanny Piotrowskiej „20 lat 20 zmian. Raport. Kobiety w Polsce w okresie transformacji 1989-2009”).

### Osoby 50+

„Przyczyn niskiej aktywności zawodowej osób powyżej pięćdziesiątego roku życia jest co najmniej kilka:

- trudna sytuacja na rynku pracy, wysokie bezrobocie;
- trudne warunki gospodarowania i wysokie koszty pracy powodują, że tworzy się niewiele nowych miejsc pracy, natomiast pracodawcy poszukują tanich pracowników, a takimi są przede wszystkim ludzie młodzi;
- dynamiczny rozwój nowych technologii powoduje, że bardzo często pracodawcy pozbywają się osób powyżej 50 roku życia, które tych technologii nie znają;
- powszechne stereotypy na temat starszych pracowników zniechęcają pracodawców do zatrudniania osób powyżej 50 roku życia. W świetle tych stereotypów osoby starsze są przede wszystkim mniej elastyczne, częściej chorują, nie chcą się szkolić – uczyć języków obcych, poznawać nowych technologii;
- świadoma polityka państwa odciągająca z rynku pracy osoby starsze, przede wszystkim za pośrednictwem systemu zabezpieczenia społecznego; szczególna ochrona przed

wypowiedzeniem umowy o pracę pracowników, którym brakuje mniej niż cztery lata do nabycia uprawnień emerytalnych. Wydłużenie okresu z dwóch do czterech lat, jak potwierdzają eksperci, paradoksalnie pogarsza sytuację osób starszych. Pracodawcy nie chcą zatrudniać osób, które weszły lub niebawem wejdą w okres ochronny, gdyż później nie mogą ich zwolnić aż przez cztery lata. Należy stwierdzić, że problem niskiej aktywności zawodowej osób starszych oraz ich dyskryminacji na rynku pracy jest w Polsce obecny i z pewnością, m.in. w związku z postępującym starzeniem się polskiego społeczeństwa, będzie nasilał się.”

(Fragment raportu Tomasza Schimanka „Sytuacja osób powyżej 50. roku życia na rynku pracy oraz roli organizacji pozarządowych świadczących usługi rynku pracy skierowane do tych osób”).

### Osoby niepełnosprawne

„Podstawowym źródłem problemów osób niepełnosprawnych na rynku pracy w Polsce wydają się być bariery edukacyjne i niski poziom wykształcenia. Niepełnosprawni nadal mają gorszy dostęp do edukacji, szczególnie edukacji wyższej, w porównaniu do ludzi sprawnych i w efekcie słabszy dostęp do rynku pracy. (...) Inne bariery niż poziom wykształcenia i umiejętności (z punktu widzenia pracodawców) to postrzeganie niepełnosprawnych jako niewydajnych pracowników, przysparzających kłopotów, niekonkurencyjnych w stosunku do osób sprawnych. Przeszkodą w zatrudnieniu są trudności, na jakie napotykać pracodawcy na drodze do uzyskania dofinansowania do tworzonego miejsca pracy, mała elastyczność form tego dofinansowania versus rodzaj niepełnosprawności pracownika. Brakuje także powszechnej mody na zatrudnianie niepełnosprawnych. (...) Innym problemem związanym bezpośrednio z zatrudnieniem niepełnosprawnych jest istniejący w Polsce system prawny, regulujący sytuację osób niepełnosprawnych. System ten zamiast motywować niepełnosprawnych do podejmowania pracy na otwartym rynku, pogłębia ich bierność i wyizolowanie społeczne. System orzecznictwa nadaje niepełnosprawnym etykiety w rodzaju „całkowitej niezdolności do pracy i samodzielnej egzystencji”, co powoduje liczne nieporozumienia dotyczące tego, czy w ogóle wolno osobie z takim



orzeczeniem pracować (sic!) oraz pogłębia poczucie nieprzydatności u osób niepełnosprawnych.”

(Fragmenty raportu Justyny Kaliny „Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy oraz rola organizacji pozarządowych świadczących usługi dla tej grupy beneficjentów”).

### Mieszkańcy obszarów wiejskich

„Na pozycję mieszkańców wsi na rynku pracy wpływają: jakość edukacji, kwalifikacje zawodowe, sytuacja materialna, źródła dochodu, możliwość tworzenia alternatywnych form zatrudnienia. (...) Zdaniem niektórych badaczy ostatnie lata, począwszy od 1997 roku przyniosły gwałtowny wzrost aspiracji edukacyjnych mieszkańców wsi oraz, co znacznie ważniejsze, wzrost liczby młodych, którzy podejmują wysiłek zdobycia wyższego wykształcenia. Jedną z przyczyn, która sprawia, że młodzież z obszarów wiejskich decyduje się na dalszą naukę jest brak możliwości znalezienia pracy oraz chęć zmiany swojego statusu społecznego. (...) Rodzice bez wahań akceptują migracje dzieci do miasta, mając nadzieję na poprawę ich bytu. Ponieważ jest to na ogół najzdolniejsza i najbardziej przedsiębiorcza młodzież, na wsi wzrasta liczba ludzi sfrustrowanych i słabo przygotowanych do wymagań nowoczesnego rynku pracy. (...) Możliwość korzystania z e-learningu i edukacji dla dorosłych jest znacznie ograniczona. Na obszarach wiejskich mamy wyraźny deficyt w możliwościach korzystania z Internetu. (...) Kolejnym problemem jest brak znajomości języków obcych, który ogranicza dostęp mieszkańców wsi do europejskich rynków pracy. (...) Rynek usług i handlu na obszarach wiejskich uległ nasyceciu, dlatego też przyrost podmiotów gospodarczych w ostatnich latach został zahamowany. (...) W wyniku likwidacji PGR wiele osób utraciło źródło utrzymania, nie posiada ziemi, nie ma kwalifikacji zawodowych, nie ma szans na zatrudnienie w swoim miejscu zamieszkania, a możliwości uzyskania pracy w pobliskich miasteczkach są ograniczone. Aktywizacja zawodowa jest utrudniona również przez to, że mieszkańcy byłych osiedli popegeerowskich reprezentują postawę roszczeniową i nie są zainteresowani podejmowaniem pracy. Sytuacja ekonomiczna pogłębia stan frustracji, a także wpływa na zwiększanie się liczby zachowań patologicznych, prowadzących do wykluczenia społecznego.”

(Fragmenty raportu Wojciecha Marchlewskiego „Działalność organizacji pozarządowych świadczących usługi na rynku pracy skierowane do mieszkańców obszarów wiejskich”).

### Osoby chore psychicznie

„W tej grupie społeczne wykluczenie manifestuje się ze szczególną siłą. (...) Istnieją cztery podstawowe przyczyny wykluczania chorujących psychicznie z rynku pracy:

- niedostateczna ilość miejsc pracy zdolnych do zapewnienia zatrudnienia dostosowanego do indywidualnych potrzeb beneficjentów,
- zjawisko stygmatyzacji i dyskryminacji,
- długotrwała zależność od pasywnych form pomocy społecznej,
- zależność od własnych rodziców.

Podjmując próby rozwiązywania problemu braku pracy wśród osób chorujących psychicznie należy podkreślić, iż problem ten determinowany jest nie tylko faktem choroby psychicznej, ale częstokroć poważnymi dysfunkcjami osobowościowymi, które przejawiają się stanem niedojrzałości społecznej, niskim poziomem kompetencji społecznych lub trudnościami w budowaniu stabilnych relacji społecznych. Zaburzenia tożsamości związane z występowaniem u chorych tzw. objawów psychotycznych (podstawowe objawy psychotyczne obejmują: 1. zaburzenia myślenia, trudności z koncentracją, 2. urojenia, czyli wygłaszane przez chorego sądy, które są niezgodne z naszymi zobiektywizowanymi twierdzeniami o rzeczywistości, 3. omamy-halucynacje – chorobowo kształtowane doznania zmysłowe, np. słyszenie tzw. „głosów”, 4. zmienione uczucia, np. „huśtawki nastroju”, 5. zmienione zachowanie, np. odmowa przyjmowania jedzenia.) są dynamizowane poprzez indywidualne trudności wynikające ze wspomnianych deficytów osobowościowych. Stabilne rozwiązanie problemu braku pracy wśród osób chorujących psychicznie jest możliwe tylko w sytuacji, kiedy polityka społeczna integrować będzie zagadnienia z zakresu gospodarki oraz zdrowia, a co jest z tym związane, z kształtowaniem i rozwojem w środowisku lokalnym zintegrowanych programów leczenia, rehabilitacji i właśnie pracy oraz zatrudnienia.”

(Fragmenty raportu Huberta Kaszyńskiego „Osoby chore psychicznie jako grupa beneficjentów organizacji pozarządowych świadczących usługi na rynku pracy”).

### Imigranci i mniejszości narodowe

„Głównym wyzwaniem jest potrzeba podejścia całościowego (holistycznego) do problemu integracji

imigrantów. Takie podejście objęłoby nie tylko ekonomiczne i społeczne aspekty integracji, ale także kwestie związane ze zróżnicowaniem kulturowym oraz religijnym, jak również kwestie obywatelstwa, uczestnictwa w życiu publicznym i praw politycznych. Kluczowym elementem wyżej wymienionego podejścia do polityki integracyjnej jest integracja na rynku pracy, czyli zwalczanie dyskryminacji w miejscu pracy, uznanie kwalifikacji imigrantów, zredukowanie różnicy w poziomie bezrobocia między obywatelami a imigrantami jak również stworzenia odpowiedniego środowiska kulturalnego oraz społecznego poprzez zachęty do uczestnictwa imigrantów w życiu społecznym i publicznym, właściwe przedstawienie społeczeństwu przyjmującemu pozytywnej roli imigrantów w wymiarze społecznym i gospodarczym.”

(Fragmenty raportu Michała Goździka „Problematyka organizacji pozarządowych świadczących usługi na rynku pracy, skierowanych do uchodźców, imigrantów i mniejszości narodowych”).

### Bezdomni

„Osoby bezdomne żyją z dnia na dzień w poczuciu głębokiej deprivacji. Nie planują swego życia, gdyż utraciły poczucie wpływu na nie (sprawstwa). Uważają, że cokolwiek zrobią i tak z tego nic dobrego dla nich nie wyniknie. (...) Brak domu, rodziny, pracy sprawia, że osoby bezdomne mają skłonność do koncentrowania się na tym co dzieje się <<tu i teraz>>, na przeżyciu jednego, konkretnego dnia. Taki sposób funkcjonowania znacząco hamuje możliwość aktywnego powrotu na rynek pracy, który wymaga działań nastawionych na dłuższą perspektywę czasową. (...) Ustawiczne doświadczanie uczucia lęku, samotności, izolacji, beznadziejności, bezsilności, zagrożenia, wrogości, niezrozumienia, niechęci. Permanentne pozostawanie w klimacie bezwartościowości, bezpodmiotowości, całkowitej anonimowości, nie może pozostawać bez wpływu na degradację własnego systemu wartości, a co za tym idzie poczucia własnej wartości. Ciągłe analizowanie swojego życia według stale tych samych schematów psychicznych i niemożność uwolnienia się od nich daje poczucie matni, beznadziejności i bezsilności. (...) Stygmat bezdomności ciągle funkcjonujący w powszechnej opinii jest kolejnym problemem w znacznym stopniu utrudniającym aktywizację zawodową osób bezdomnych. W oczach opinii publicznej najczęściej osoba „bez dachu

na głowę” jest winna swojej sytuacji życiowej. Nawiązanie i utrzymywanie kontaktów w pracy przychodzi ludziom bezdomnym z olbrzymim trudem. (...) Świadomość braku umiejętności społecznych i interpersonalnych powoduje wielokrotnie postawę wycofania i izolacji.”

(Fragmenty raportu Piotra Olecha „Aktywizacja zawodowa osób bezdomnych”).

### Osoby opuszczające zakłady karne

„O problemie braku pracy wśród skazanych i byłych więźniów trudno mówić wyłącznie w kontekście ich wykształcenia czy umiejętności zawodowych. Głównym kłopotem osób skazanych ze znalezieniem pracy jest kompleksowość ich problemów. Skazany jest zawsze obciążony zapisem o karalności, a także w wielu przypadkach nie ma wykształcenia ani przygotowania zawodowego. Ma on kłopoty rodzinne, pozostaje w konflikcie z najbliższymi, nie ma dokąd wracać, jest obciążony nałogami lub łatwo im ulega. (...) Skazani często nie potrafią samodzielnie odnaleźć się na rynku pracy, nie umieją rozwiązać osobistych oraz zawodowych problemów i są praktycznie skazani na życie ze świadczeń otrzymywanych z pomocy społecznej. Często ich rodziny korzystają z takiej pomocy latami. W więzieniu osadzeni nabywają syndrom „wyuczonej bezradności”. Długie przebywanie w jednostce zamkniętej pozbawia ich umiejętności rozwiązywania własnych problemów i podejmowania jakichkolwiek decyzji – od tych poważnych, dotyczących wyboru zawodu czy znalezienia miejsca do zamieszkania, po najbardziej błahe, jak godzina zjedzenia śniadania. Więzienie skutecznie zabija inicjatywę, pomysłowość, zdolność kierowania własnym życiem i brania za nie odpowiedzialności. Dlatego powrót do normalnego życia na wolności jest tak trudny, a osoby opuszczające zakład karny potrzebują ogromnej zachęty, wsparcia i mobilizacji z zewnątrz, aby podjąć próbę integracji ze społeczeństwem.”

(Fragmenty raportu „Skazani i byli skazani na rynku pracy – ocena problemu z punktu widzenia organizacji pozarządowych” przygotowanego przez Dagmarę Woźniakowską we współpracy z Piotrem Bugno, Markiem Łagodzińskim i Pawłem Nasiłowskim).

## 2.3 Postawy osób na rynku pracy

Chcę wspomnieć o dwóch postawach w związku z poszukiwaniem pracy: **aktywnej i biernej**. Dlaczego to takie ważne? Dlatego, że poszukiwaniem i znalezieniem pracy ma zająć się sam zainteresowany a nie ktoś inny. To sam bezrobotny ma wziąć odpowiedzialność za swój proces rozwoju zawodowego. Intuicyjnie być może wyczuwasz, że praca z osobą przejawiającą postawę bierną będzie dłuższa i trudniejsza.

Osoba o postawie aktywnej charakteryzuje się dużą motywacją wewnętrzną, samozaparciem, konsekwencją w działaniu, wiarą w powodzenie poszukiwań. Wydawać by się mogło, że to truizmy, ale te przekonania wpływają bardzo na podejmowanie kolejnych działań. Aktywne metody poszukiwania pracy (są dokładnie przedstawione i omówione w książce Richarda Bollesa „Jakiego koloru jest twój spadochron?”) wymagają od osoby poszukującej dużej samoświadomości, pochłaniają wiele czasu, energii i kreatywności. Osoby o postawie aktywnej nie czekają, aż „ktoś im coś załatwi” – same biorą sprawy w swoje ręce, korzystając oczywiście ze wszystkich dostępnych im środków, a więc między innymi i z kontaktów osobistych (networking). Zdają sobie sprawę z tego, że same są odpowiedzialne za to co robią i z tego, że im więcej zrobią tym większe prawdopodobieństwo sukcesu. Przykładają dużą wagę do rozwoju kompetencji zawodowych i osobistych (kształcenie ustawiczne). Wiedzą, że czasem zdobycie upragnionej pracy może się wiązać z wyrzeczeniami czy dużymi zmianami w ich życiu, np. ze zmianą miejsca zamieszkania (jest to zjawisko bardzo popularne szczególnie w Stanach Zjednoczonych, gdzie „jeździ się za pracą”) lub praca na zmiany. Oczywiście, jak już pisałam wcześniej, potrzebna jest w każdym przypadku samoświadomość, aby decyzję podjąć świadomie, rozważywszy wszelkie konsekwencje i możliwości.

Na pewno masz za sobą rozmowy z różnymi osobami, zarówno znajomymi jak i obcymi, na temat pracy: jej poszukiwania, sposobów zdobycia, stosunku do pracy, przekonań w związku z pracą, itp. Być może zwrócił Twoją uwagę fakt, że niektóre osoby wypowiadają się o pracy „normalnie”, stwierdzają fakty w związku z nią, zauważają jej plusy i minusy, zauważają jaki wpływ mają oni sami na to co robią

a jaki mają czynniki zewnętrzne. Są natomiast osoby, które nieustająco krytykują wszystko, co ma związek z pracą, począwszy od tematu poszukiwań pracy, przez jej zdobycie, posiadanie i zakończenie. Czasami ma się wrażenie, że nie ma takich warunków, które mogłyby być spełnione, aby taka osoba była zadowolona. Może to wynikać z jej charakteru, dotychczasowych doświadczeń, wypalenia zawodowego, przekonań, które wyniosła z domu itd. Jedno jest w związku z tym pewne – trudniej jest z taką osobą pracować, rozmawiać. Pisałam wcześniej o tym, że czasem odnosi się wrażenie, że komuś bardziej zależy na znalezieniu pracy niż samemu zainteresowanemu. Osoby zachowujące się w sposób bierny wobec rynku pracy czekają, aż coś im się trafi, ktoś im coś załatwi, samo przyjdzie. Mówi się, że mają postawę roszczeniową. Czekają i irytują się, że nic się nie dzieje. Za taki stan rzeczy szukają winnych wszędzie dookoła, tylko nie pomyślą o tym, że sami powinni wziąć odpowiedzialność za swoje działania lub brak działań. Osoby takie nie zdają sobie sprawy z tego, że poszukiwanie pracy to też praca, tylko że w większej mierze praca nad samym sobą. Często chcą gotowych rozwiązań, np. „To kim mam być? Gdzie pracować? Co mam napisać w tym cv? To pani mi nie napisze?”. Bierna postawa wiąże się często z syndromem wyuczzonej bezradności. Zjawiska te wpływają na siebie wzajemnie, dlatego zastosowanie zwykłych narzędzi doradztwa zawodowego bywa niewystarczające i byłoby dobrą praktyką, gdyby taka osoba mogła być objęta pomocą psychologiczną.

Wydaje mi się, że w pracy z osobą bezrobotną ważnym jest, aby umieć rozpoznać jej postawę. Można wziąć pod uwagę zarówno to, co i w jaki sposób mówi osoba bezrobotna, ale też obserwując siebie, swoje emocje i myśli, bo osoba o biernej postawie będzie chciała przerzucić odpowiedzialność za znalezienie pracy na Ciebie. Bardzo ważna jest w tej sytuacji Twoja postawa i świadomość, żebyś się nie zniechęcił i abyś zadbał o siebie w tej relacji, abyś nie brał odpowiedzialności za czyjeś decyzje. Ważne jest, żeby zrozumieć taką osobę, znaleźć przyczyny jej zachowań i pracować nad nimi. Ta „praca u podstaw” jest istotna, bo to jest rozwój samoświadomości, a wspominałam już o tym, że samoświadomość jest bardzo ważnym elementem w poszukiwaniu pracy.

## 2.4 Grupy klientów w doradztwie zawodowym

Człowiek na rynku pracy to także odbiorca usług związanych z doradztwem zawodowym. Odbiorcami tych usług mogą być praktycznie wszyscy. Podziałów na grupy klientów może być wiele, w zależności od tego jakie przyjmujemy kryterium, ot, choćby wymienione przeze mnie wcześniej grupy defaworyzowane.

W literaturze często spotykanym jest podział na **doradztwo dla dzieci i młodzieży** oraz **doradztwo dla dorosłych**. Te dwie grupy też mogą ulegać dalej podziałom i każda z nich będzie miała inne oczekiwania względem doradcy zawodowego, np. młodzież można podzielić na:

- młodzież gimnazjalną – istotna dla nich będzie informacja o specyfice pracy w różnych zawodach, o ofercie edukacyjnej, wstępne określenie własnych predyspozycji,
- młodzież ponadgimnazjalną – ważne będą: informacja o możliwości dalszego kształcenia, jak zmienia się rynek pracy (zawody przyszłości), określenie w sposób dokładniejszy własnych predyspozycji, przyjrzenie się swoim zasobom, uzyskanie informacji o możliwościach zmiany kierunku kształcenia,
- studentów – oprócz wyżej wymienionych, istotne też będą: nauka sporządzania dokumentów aplikacyjnych, przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, informacja o metodach rekrutacji.

Z kolei dla dorosłych można wyróżnić m.in. takie podgrupy:

- osoby przedsiębiorcze – ważna będzie dla nich informacja o zakładaniu własnej działalności, o lokalnym rynku pracy, o możliwościach wsparcia z zewnątrz,
- osoby poszukujące pracy – główny nacisk na pośrednictwo pracy, doskonalenie zawodowe,
- osoby chcące się przekwalifikować – informacja o możliwości przekwalifikowania się, udzielenie informacji o zawodach, nabycie nowych kompetencji w związku ze zmieniającym się zawodem,
- osoby niepełnosprawne – istotne dla nich będą informacja o ofertach pracy, udzielenie porad

ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji itp.

Powyższe oczywiście nie wyczerpuje zagadnienia podziału na grupy klientów, natomiast to, co chciałam pokazać, to fakt, że dla każdej z grup istotne będą inne informacje, nacisk może być położony na różne aspekty rynku pracy. Co prawda, podczas bezpośredniej rozmowy okaże się, z jaką potrzebą przychodzi osoba. Jednak myślę, że warto wcześniej zdać sobie sprawę, jakiego rodzaju informacje mogą być istotne dla różnych osób, choćby po to, aby wiedzieć, gdzie odesłać zainteresowanych, wskazać miejsca zdobycia potrzebnych wiadomości.



## Indywidualne doradztwo zawodowe

Jest mnóstwo definicji doradztwa zawodowego. To, co wydaje mi się jedną z kluczowych informacji na ten temat, to fakt, iż **doradztwo jest procesem,**

w którym **osoba poszukująca zajęcia sama docho-  
dzi do wniosków** na temat tego, co chce robić i **po-  
dejmuje odpowiednie działania,** aby pracę zdobyć.

### 3.1 Cele doradztwa zawodowego

Doradca zawodowy ma stworzyć taką płaszczyznę, która pozwoli na to, aby człowiek sam odpowiedział sobie na kluczowe dla niego pytania w związku z wyborem tego, co chce robić, a dzięki temu – mógł odnaleźć swoją ścieżkę zawodową. Do stworzenia tej płaszczyzny potrzebne są odpowiednie narzędzia, o czym będzie za chwilę. Można więc powiedzieć, że głównymi celami doradztwa zawodowego są:

- pomoc osobie w dotarciu do informacji o sobie samym (zapoznanie jej z jej możliwościami i umiejętnościami),
- zapoznanie osoby z możliwościami zawodowymi (wymaganiami jakie są potrzebne do wykonywania różnych zawodów),
- poinformowanie osoby o miejscach pracy, o sposobach kontaktowania się z pracodawcą (zadanie z zakresu pośrednictwa pracy).

Współczesne doradztwo zawodowe jest wszechstronne, uczy ludzi planowania i podejmowania decyzji dotyczących pracy i edukacji. Dostarcza wiadomości o rynku pracy i możliwościach edukacyjnych, czyni je bardziej dostępnymi poprzez systematyzację, organizację i udostępnianie informacji.

Głównym celem i zadaniem doradcy zawodowego jest udzielanie młodzieży lub osobom dorosłym pomocy w formie indywidualnych i/lub grupowych porad zawodowych (o formie grupowej będzie mowa w dalszej części podręcznika). Pomoc ta może dotyczyć wyboru zawodu i kierunku kształcenia oraz szkolenia, przy uwzględnieniu możliwości psychicznych, zdrowotnych i sytuacji życiowej osoby, której się pomaga, a także potrzeb rynku pracy. Czy pośród tych zadań widzisz coś, w co mógłbyś się zaangażować, choćby w części?

## 3.2 Informacja

Przejsie od ekonomii przemysłowej do gospodarki opartej na wiedzy (GOW) implikuje stwierdzenie, że **informacja i wiedza** to w dzisiejszych czasach najistotniejsze i **najcenniejsze zasoby**. W tym, co do tej pory napisałam, często przewija się słowo „informacja”, odmieniane na wiele sposobów i w różnych kontekstach. Spójrz na przedstawione przed chwilą cele doradztwa – wszystkie trzy dotyczą informacji, informowania, przekazywania wiedzy. Na to, jak ważna jest nowa wiedza i informacja wskazuje nam dynamicznie zmieniający się rynek pracy, co za tym idzie, potrzeba kształcenia ustawicznego. Informacji jest w tej chwili tak dużo, że mówi się że „nas zalewają”. Sztuką jest zatem **umiejętność zdobycia** ich, ale i **selekcji**.

Wspominałam wcześniej, przy okazji omawiania analizy lokalnego rynku pracy, że dobrze jest korzystać ze źródeł rzetelnych i aktualizowanych. Jeśli chodzi o selekcję, to jest zapewne wiele sposobów i metod – każdy może mieć swoje. Ja posługuję się

sposobem, który nazwałam sobie roboczo „właściwe pytanie”. Przykładowo: do napisania tego podręcznika mam dużo materiałów i mnóstwo informacji dotyczących doradztwa, ale nie widzę potrzeby pisania tu o wszystkim (np. jak prowadzić dokumentację dotyczącą doradztwa zawodowego czy jak pomagać pracodawcom w zakresie doboru kandydatów do pracy – co też należy do zadań doradcy zawodowego). Zadałam sobie pytanie: co powinna wiedzieć osoba nie będąca doradcą zawodowym, aby mogła pomóc komuś w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru pracy? Odpowiedź na to pytanie ułatwiło mi selekcję i zdecydowało, że dokonałam takiego, a nie innego wyboru informacji. Dlaczego o tym piszę? Bo byłoby dobrze, gdyby osoby poszukujące informacji związanych z rynkiem pracy wiedziały, czego konkretnie szukają. (Np. jakiego rodzaju wykształcenie jest potrzebne, aby wykonywać jakiś zawód, jakie predyspozycje są wymagane do wykonywania zawodu itd.).

## 3.3 Rozmowa doradcza

Podstawową metodą pracy z osobą poszukującą swojego miejsca na rynku pracy jest **rozmowa doradcza**. W literaturze przedmiotu jest zaproponowanych wiele teorii dotyczących rozmowy (np. rozmowa doradcza wg Prochaska i Norcross; Ho-Kim, Martie; **L.M. Brammer**; **J. Brzeziński i S. Kowalik**; **B. Wojtasik**; oparta na Teorii Konstruktów Personalnych G.A. Kelly’ego itd.). Proces doradzania jest dzielony przez autorów na etapy w różny sposób. To, co istotne, to fakt, że proponowane modele mają wspólne elementy:

- przygotowanie do rozmowy,
- nawiązywanie i budowanie kontaktu,
- precyzowanie oczekiwań klienta,
- podążanie za jego potrzebami,
- poszukiwanie i wykorzystywanie zasobów osobistych klienta,
- wspólne analizowanie problemu i poszukiwanie rozwiązań,

- tworzenie planu działania i poszczególnych kroków do realizacji,
- wzbudzenie motywacji i gotowości do zmiany,
- zakończenie, podsumowanie.

Poniżej zaprezentuję krótko wyżej wymienione elementy (wg A. Paszkowska-Rogacz, B. Wojtasik, A. Kargulowa, M. Tarkowska, D. Pisula).

### 3.3.1 Przygotowanie do rozmowy

Może ono dotyczyć tak doradcy, jak i jego rozmówcy. Po stronie doradcy może to zatem być: przygotowanie miejsca, w którym będzie prowadzona rozmowa, zebranie potrzebnych informacji bądź wiedzy, gdzie takie informacje można zdobyć. Jeśli doradca wie, kto do niego przyjdzie, może przeprowadzić wstępny wywiad na temat swojego rozmówcy (np. w przypadku młodzieży może porozmawiać

z rodzicami, nauczycielami czy kolegami) na temat choćby stanu zdrowia, sytuacji rodzinnej, społecznej, czy korzystał już z pomocy fachowców itp. Jeśli chodzi o osobę poszukującą pracy, może się ona przygotować poprzez zebranie i przyniesienie zaświadczeń o szkołach, kursach, szkoleniach, stanie zdrowia, wyników testów, świadectw pracy, rekomendacji, swojego portfolio itp.

### 3.3.2 Budowanie kontaktu i określenie zasad współpracy

Budowanie kontaktu odbywa się poprzez stworzenie przyjaznej atmosfery do rozmowy. Osobom przychodzącym na rozmowę bardzo często towarzyszy lęk, zmieszanie, obawa, wstyd itp. Bardzo istotny jest zatem pierwszy moment spotkania z rozmówcą, gdyż pod wpływem pierwszego wrażenia nastawia się on do dalszego przebiegu rozmowy (a wiadomo, że efekt pierwszego wrażenia jest bardzo trwały i trudno go zmienić). Jeśli mamy do czynienia z osobą, której nie znamy należy się przedstawić. Można na początku ustalić formułę zwracania się do siebie (czy mówimy do siebie „na Ty” czy per Pani/Pan?). Następnie zadaje się pytanie o powód wizyty. Dobrze byłoby zadać pytania typu: „W czym mogę pomóc?”, „Co Pana/Panią do mnie sprowadza?”, „O czym chciałaby Pani/chciałby Pan porozmawiać?”, „Czego się Pani/Pan spodziewa po tym spotkaniu?”. Lepiej unikać budowania pytań problematycznych, używając takich sformułowań jak: „Z czym masz problem?”, „Z czym sobie nie radzisz?”, „O co chodzi?”.

Zasady współpracy (kontrakt) na które można się umówić to:

- dobrowolność uczestniczenia w rozmowie,
- jak będzie przebiegać rozmowa,
- czego klient może się spodziewać,
- określenie wzajemnych oczekiwań,
- doprecyzowanie, na czym polega rola doradcy i rola klienta,
- ustalenie, że odpowiedzialność za decyzje leży po stronie rozmówcy (wzięcie odpowiedzialności za własne życie),
- dyskrecja i poufność informacji,
- określenie czasu rozmowy i możliwości dalszych spotkań,

- kwestia wyłączenia lub wyciszenia telefonu,
- zasady opuszczania pomieszczenia w trakcie trwania rozmowy,
- zasady wypowiedzi (nie przerywanie, nie przeklinanie),
- punktualność i dobrowolność uczestnictwa w rozmowie doradczej,
- współpraca i wspólny cel, będący warunkiem efektywnych rozwiązań.

Nie ma konieczności umawiać się na wszystkie te punkty. Jest to propozycja, a wybór należy do Ciebie i Twojego rozmówcy. Warto też dodać, że kontrakt jest szczególnie ważny, kiedy współpraca jest dłuższa niż jedno spotkanie, kiedy decydujemy się na cykl spotkań, a proces doradczy jest rozciągnięty w czasie.

### 3.3.3 Precyzowanie oczekiwań klienta, podążanie za jego potrzebami

Kolejnym etapem rozmowy jest zebranie informacji o sytuacji klienta poprzez przeprowadzenie wywiadu. Dla pogłębienia wywiadu stosujemy odpowiednio sformułowane, dodatkowe pytania. **Pytań otwartych** (czyli takich, gdzie klient sam decyduje, o czym chce nam powiedzieć, np. Jakie jest pańskie doświadczenie zawodowe?) używamy, by klient otworzył się, udzielił nam szerszych informacji. **Pytań zamkniętych** (czyli takich, na które jest ograniczona ilość odpowiedzi, np. Czy pracował pan jako cieśla?) używamy w celu uzyskania konkretnej informacji, przejścia do innego tematu, ograniczenia wypowiedzi osób o obszernym sposobie wypowiedzi.

Pytania wywiadu mogą dotyczyć potrzeb i oczekiwań klienta, motywacji związanej z planowanymi wyborami. Czasami klient nie ma sprecyzowanych oczekiwań albo trudno mu je uściślić. Dobrze byłoby, aby po prostu zaczął mówić o tym, z czym przychodzi, a naszym zadaniem jest, za pomocą różnych narzędzi stosowanych w komunikacji, np. parafrazy (rozdział o komunikacji jeszcze przed nami ☒), doprecyzować wypowiedź. Czasami, w trakcie wypowiedzi, okazuje się, że to, z czym klient przyszedł i co wydawało mu się najważniejsze, w trakcie mówienia przesuwa się na plan dalszy i co innego jawi

się jako temat główny. Podczas mówienia następuje jakby porządkowanie.

Kategorią informacji, które mają wpływ na dalsze decyzje klienta, są też stan jego zdrowia oraz sytuacja materialna i rodzinna. Informacje w tym zakresie zazwyczaj osoba przekazuje pośrednio, omawiając inne kategorie pytań. Jeśli sytuacja klienta wymaga poszerzenia informacji w tym zakresie, należy robić to delikatnie i z dużym wyczuciem. W czasie spotkań indywidualnych doradca powinien poświęcić czas na omówienie obszarów wartości związanych z pracą i rozwojem zawodowym (mogą być dla różnych osób różne, np. uczciwość, rozwój osobisty, szacunek, realizacja marzeń, pieniądze, możliwość kontaktowania się z ludźmi). Pozwoli to na dokładniejsze zaplanowanie kierunku zmian i można to wykorzystać przy podejmowaniu wyborów edukacyjnych i zawodowych.

### 3.3.4 Poszukiwanie i wykorzystywanie zasobów osobistych klienta

Podczas rozmowy należy zachęcać klienta do omówienia swoich mocnych i słabych stron, marzeń, planów dotyczących przyszłości, preferencji edukacyjnych i zawodowych. Zasadnym jest również zapytanie o to, co mówią o kliencie (w kontekście predyspozycji, umiejętności, talentów) jego znajomi, przyjaciele, rodzina. Nawet powiedzenia typu: „a ja to jestem taki dłubek” można rozwinąć i poprzez zadawanie szczegółowych pytań uzyskać listę cech charakteryzujących „dłubka”. Można zachęcić rozmówcę do opowiedzenia o szczególnie ważnych dla niego doświadczeniach życiowych (z różnych obszarów życia, nie tylko zawodowego), które uznaje on za swój sukces (osiągnięcie) i zapytać o to, jakie umiejętności wykorzystał, aby ten sukces osiągnąć. Ważnym jest, aby uświadomić rozmówcy, że sukcesem może być coś, co jest zwykłą codzienną czynnością lub jest rozłożone w czasie, np. zapanowanie nad organizacją codziennego życia rodzinnego, umiejętność dotarcia do swoich dzieci (nauczanie ich czegoś), poradenie sobie z remontem domu, utrzymywanie porządku w domowych dokumentach (rachunkach itp.), gotowanie chwalone przez znajomych. (Jest to sposób proponowany m.in. na szkoleniach „Spadochron”, więcej informacji

<http://fise.org.pl> – szkolenie „Spadochron”). Albo można przeanalizować jakąś trudną dla niego sytuację (jeśli zdecyduje się o niej opowiedzieć) i zapytać, czego się z niej nauczył o sobie. Jest to sposób na rozwój samoświadomości dotyczącej własnych zasobów, umiejętności, predyspozycji. To, co wydaje się ważne podczas używania powyższych metod, to zwrócenie uwagi na to, aby klienci nie skupiali się na deficytach, brakach („mogłem to zrobić lepiej ale zabrakło mi...”), lecz na stronach pozytywnych swojego życia. Nawet jeśli przeszli przez trudne doświadczenia (co bardzo prawdopodobne) i chcą o nich mówić, to warto wyszukiwać w nich elementów konstruktywnych (budujących).

### 3.3.5 Wspólne analizowanie problemu i poszukiwanie rozwiązań

Określenia problemu dokonuje się po przeprowadzeniu dokładnego wywiadu, na podstawie zebranych informacji. Klient opowiada, z czym przyszedł, a doradca może dopytać, doprecyzować, aby mieć pewność, że dobrze rozumie potrzeby swojego rozmówcy. Należy pamiętać o indywidualnym podejściu do klienta, o tym, że każdy jest inny, pomimo że czasami ludzie wydają nam się podobni. Następnym krokiem jest dokonanie analizy właściwego problemu klienta. Czasami zdarza się, że problem jest złożony i mamy wtedy do czynienia z kilkoma problemami. Należy więc przeanalizować je pod kątem ich ważności i kolejności omawiania – ustalić priorytety. Niekiedy to, z czym przychodzi do nas klient, nie leży w obszarze naszych kompetencji (np. osoba tkwi w związku, w którym doświadcza przemocy i ma trudność ze znalezieniem pracy, np. z powodu zazdrości partnera; najpierw musi poradzić sobie z przemocą). Warto wtedy zasugerować klientowi skorzystanie ze specjalistycznej pomocy odpowiedniej instytucji.

Rozwiązywaniem problemu zajmują się i doradca i radzący się. Często się zdarza, że już na początku rozmowy widzimy gotowe rozwiązanie dla klienta, ale uwaga! – nie jesteśmy „Wujkiem Dobra Rada” ☒ Rozwiązanie, które nam się pojawiło w głowie, być może wydaje nam się dobre dla klienta, ale nie wiemy o nim wszystkiego. Nie jest też naszą rolą dawanie gotowych rozwiązań. Jedyne, co możemy



zrobić, to podsuwać pomysły, sugerować, ale ostateczną decyzję co do kierunku działania ma podjąć klient. Wspólne analizowanie problemu i poszukiwanie rozwiązań wymaga zebrania wielu informacji i zastanowienia się nad nimi. Dla właściwego podejmowania decyzji edukacyjnych i zawodowych klient powinien poznać siebie oraz przeanalizować wiedzę o sobie w kontekście możliwości zawodowych czy ścieżek kontynuacji nauki. Poznanie siebie oznacza analizę swojej osobowości, wiedzy, własnych zainteresowań, umiejętności, wartości, potrzeb, z uwzględnieniem informacji, jakie klient otrzymuje na swój temat od otoczenia. Istotne jest również zaznajomienie się z ofertą zawodów. Mam tu na myśli nie tylko zapoznanie się z wymaganiami, czynnościami czy przeciwwskazaniami zawodu, ale także poznanie aktualnej sytuacji gospodarczej, rynku pracy itp.

Zastanowienie się nad tym, jakiego rodzaju pracę klient może wykonywać, wymaga analizy wielu czynników: jego zainteresowań, umiejętności, wartości, potrzeb, możliwości, ale też środowiska, rynku edukacji i pracy. Należy zastanowić się, czy będą one sprzyjały wyborowi, jakiego osoba chce dokonać? Wspomniałam wcześniej, że zmiany, jakie dokonują się nieustannie na rynku pracy, skutkują zmieniającym się zapotrzebowaniem na poszczególne zawody. Dokonywanie wyborów zawodowych i związanych z kształceniem, w takich warunkach wymaga elastyczności i umiejętności przystosowania się, „odnalezienia się w zmianie”.

Dokonując analizy problemów i poszukiwania alternatywnych rozwiązań, warto zwrócić uwagę na nastawienie klienta. Stosunek klienta do problemu i jego rozwiązania jest podstawą dalszej pracy i efektywnych rozwiązań. Jak już wcześniej podkreślałam – odpowiedzialność za decyzje i działania zawsze leży po stronie klienta.

### 3.3.6 Tworzenie planu działania, wzbudzenie motywacji i gotowości do zmiany

Podczas przeprowadzania rozmowy doradczej powinien powstać plan działań, zawierający kolejne kroki do wykonania przez klienta, aby zakładany cel został osiągnięty. Plan, aby był realny do

wykonania, powinien uwzględniać dostępny potencjał, tak klienta, jak i otoczenia. Warto też mieć na względzie zmienność otaczającej nas rzeczywistości i przedyskutować z klientem, czy potrafiłby podejść elastycznie do realizacji. Jest takie powiedzenie przypisywane gen. Dwightowi Eisenhowerowi: „Plan jest niczym, planowanie jest wszystkim” – to właśnie o naszych czasach! Kariera życiowa nie przebiega prosto, przewidywalnie, według pewnych z góry określonych etapów, a decyzje zawodowe nie zawsze są podejmowane w sposób planowy i przewidywalny.

Realizując proces planowania podczas rozmowy doradczej, należy pamiętać o podstawowych zasadach formułowania planu. Podstawą dobrego planowania jest właściwe określenie celu. Cel powinien być zgodny z zasadą SMART (opis tej metody znajduje się w rozdziale „Narzędzia stosowane w doradztwie zawodowym”). W zależności od potrzeb klienta i omawianego podczas rozmowy doradczej zakresu problemów, mogą to być:

- **cele krótkookresowe**, tzw. operatywne (będą one obejmowały działania na najbliższe tygodnie i miesiące, do jednego roku) ,
- **cele średniookresowe**, tzw. taktyczne (obejmujące działanie w okresie od 1 roku do 5 lat),
- **cele długookresowe**, tzw. strategiczne (obejmujące okres 5 lat i więcej).

Ważnym jest też, aby cele krótko i średniookresowe wynikały z celów długookresowych. Często spotykanym problemem jest skupianie się na planowaniu krótkookresowym i doraźnym, bez wyznaczenia dalszej perspektywy działań.

Po wyznaczeniu celu, który klient zamierza osiągnąć, ustala on tzw. **kamienie milowe**, punkty kończące poszczególne etapy na drodze do osiągnięcia celu. W trakcie realizacji planu pozwalają one na kontrolę, czy podąża się we właściwym kierunku, czy przybliży się do osiągnięcia celu. Osoby mające problemy z realizacją długich przedsięwzięć, mogą korzystać z kamieni milowych jako mniejszych celów do osiągnięcia. Tak rozumiana droga do celu, jest podzielona na krótsze etapy, które stają się priorytetami samymi w sobie.

Warto przeanalizować, czy plan nie jest zbyt przeciążony działaniami. Nadmierna ilość zadań zniechęca do ich realizacji, zdarza się że osoba traci zapał do

działania, rezygnuje lub odsuwa w czasie kolejne elementy planu. Należy pamiętać o tym, by klient ujął w planie przerwy i wyznaczył nagrody po wykonaniu trudnych zadań.

W procesie planowania należy również zwrócić uwagę na stosunek człowieka do zmian. To, co nieznanne, budzi strach, respekt i obawy. Zmiany są obecne i nieuniknione w życiu każdego człowieka, mogą dotyczyć różnych elementów życia i niosą ze sobą następstwa. Wiele konsekwencji jest dobrych, potrzebnych, prowadzi do rozwoju i dalszych osiągnięć. Klienci doradztwa często nie dostrzegają pozytywnych aspektów zmiany, koncentrują się tylko na strachu przed koniecznością podjęcia decyzji. Minimalizowanie strachu przed zmianą i pokazywanie pozytywnych następstw zmiany pozwala na twórcze podejście do rozwiązania problemu. Duża zmiana, np. decyzja o przekwalifikowaniu się, wydaje się za trudna. Często człowiek nie wie, jak ma zrealizować to, co chce osiągnąć. Przeanalizowanie sytuacji zmiany, podzielenie celu na konkretne drobniejsze części i stworzenie elastycznego planu działania, wpływa na inne, lepsze nastawienie do zmiany. Zaplanowana zmiana przestaje być nieznaną koniecznością, a zaczyna być określoną szansą rozwoju!

### 3.3.7 Podsumowanie i zamknięcie spotkania

W trakcie rozmowy doradczej dokonuje się często omówienia kilku problemów. Pojawia się duża ilość informacji i różne możliwości rozwiązań, które w wieloraki sposób mogą być realizowane. Zamykając spotkanie, powinno się podsumować omawiane zagadnienia. Radzący się może pominąć lub nie zapamiętać istotnych kwestii poruszanych podczas spotkania z doradcą. Ważne jest więc, aby pod koniec zapytać go o to, co było dla niego ważne, czego się dowiedział, co sobie uświadomił, co zapamiętał, jakie działania chciałby po rozmowie doradczej realizować. Jeśli jakaś istotna kwestia została przez osobę pominięta, należy zwrócić na nią uwagę.

Zakończenie spotkania powinno zawierać informację zachęcającą do szybkiego rozpoczęcia wprowadzania zmian w życie, a nie odwlekania ich w czasie. Warto zadbać, by osoba kończąc rozmowę była świadoma, że jest na początku drogi realizacji celów.

Udział w rozmowie nie zwalnia jej z obowiązku odpowiedzialności za swoje życie. Czekają ją konkretne działania, za których realizację jest odpowiedzialna przed sobą, a nie przed doradcą.

Więcej na temat rozmowy doradczej można dowiedzieć się z „Zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego” wydawanych przez Departament Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (zeszyt nr 35 „Rozmowa doradcza. Wspólne poszukiwanie rozwiązań”, zeszyt nr 51 „Metody efektywnej pomocy psychologicznej w pracy doradcy zawodowego z osobą bezrobotną”).

Zasady, które przedstawiłam powyżej, są stosowane na co dzień przez doradców zawodowych, jednak Ty sam zdecyduj, które z nich chcesz stosować, które będą adekwatne do świadczonej przez Ciebie pomocy, które będą Ci odpowiadały.

# 4

## Doradztwo grupowe

Spotkania doradcze mogą mieć charakter indywidualny lub grupowy. Trudno mówić o wyższości pracy w grupie nad pracą indywidualną – po prostu służą one czemu innemu. Porównanie obu metod znajdziesz np. w Zeszytcie doradcy zawodowego nr 12 „Metoda edukacyjna” na str. 79. Bywa, że cykl spotkań indywidualnych jest przeplatany spotkaniami grupowymi (tak jest np. w tzw. Metodzie hiszpańskiej doradztwa zawodowego). To, co mnie osobiście wydaje się największą korzyścią spotkania grupowego, to **wymiana doświadczeń między**

**uczestnikami**. Być może ktoś ma jakiś problem, który jest już doświadczeniem innego uczestnika – po co wywierać otwarte drzwi, kiedy można porozmawiać o doświadczeniu, o tym, co służyło ułatwieniu sprawy, a co przeszkadzało? Poza tym istnieje coś takiego jak **efekt synergii**, co oznacza, że wspólne poszukiwanie rozwiązań, zastanawianie się nad jakimś tematem, może przynieść więcej rozwiązań, niż gdyby taka sama liczba osób zastanawiała się nad tematem, ale każda z nich oddzielnie. Można to opisać wzorem:  $1+1+1+1>4$ .

### 4.1 Spotkanie grupowe

W zależności od możliwości czasowych, oczekiwań uczestników, przygotowania prowadzącego, spotkania grupowe mogą wyglądać bardzo różnie. Na pewno pierwsze spotkanie powinno być mieć charakter zapoznawczo-integracyjny, kiedy uczestnicy mają możliwość się poznać, określić swoje cele i potrzeby, powiedzieć o obawach związanych z uczestnictwem w spotkaniu. Szczególnie omówienie obaw i odniesienie się do nich np. w **kontrakcie** (o kontrakcie dokładniej mówiłam przy okazji metod pracy doradcy zawodowego), jest bardzo ważnym elementem budowania poczucia bezpieczeństwa w grupie. Przykładowo – ktoś może bać się opowiadania o sobie, bo obawia się późniejszych plotek na swój temat, w związku z tym można zawrzeć w kontrakcie punkt dotyczący dyskrecji. Dla prowadzącego jest

to też ważny etap, bo może od razu zweryfikować oczekiwania uczestników, zebrać potrzeby, żeby przygotować się odpowiednio do następnych spotkań albo od razu powiedzieć, że na tych spotkaniach będzie się toczyć praca nad czym innym. Następne spotkania są przeznaczone na „pracę właściwą”, tzn. omawianie konkretnych tematów, przeprowadzenie ćwiczeń, prowadzenie dyskusji, namysłu nad różnymi sprawami, dzielenie się doświadczeniami itd. Nie proponuję tutaj żadnego konkretnego scenariusza. Nie wiem, po prostu, czym i w jakim zakresie będziesz chciał się zajmować. Proponuję natomiast zapoznanie się z Zeszytami doradcy zawodowego:

- zeszyt nr 7 „Kurs Inspiracji” (metoda z Danii),
- zeszyt 11 „Kurs Inspiracji” c.d.,

- zeszyt 12 „Metoda Edukacyjna” (metoda z Kanady i z Francji),
- zeszyt 20 „Rozwijanie indywidualnych cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia” (metoda z Hiszpanii),

gdzie są przedstawione i omówione metodyczne aspekty pracy z grupą (z pojedynczą osobą też!). Są tam również gotowe scenariusze spotkań wraz z propozycją konkretnych ćwiczeń w odpowiedniej kolejności. To są oczywiście tylko propozycje, co oznacza, że możesz dokonać wyboru wedle własnego uznania, zważywszy na swoje predyspozycje, umiejętności, chęci, warunki czasowe. Możesz też, inspirując się propozycjami z Zeszytów i tym co zaproponowałam w podręczniku, stworzyć własny scenariusz, plan spotkań, w zależności od tego, na co masz gotowość. Może niektóre z ćwiczeń

lub technik już stosujesz albo szczególnie polubisz, a może też być tak, że któreś w ogóle Cię nie przekonują. To, co z tej wiedzy weźmiesz i zechcesz zastosować, zależy od Ciebie.

Jeszcze innym pomysłem na zaplanowanie spotkań grupowych może być wykorzystanie propozycji zawartych w książce Richarda Bollesa „Jakiego koloru jest Twój spadochron? Praktyczny podręcznik dla szukających pracy i zmieniających zawód”. Książka jest napisana z humorem, przystępnym językiem, zawiera zarówno informacje praktyczne, np. dotyczące metod skutecznego poszukiwania pracy, jak i tematy do przemyślenia, na bazie których można potem np. opracować tzw. indywidualny plan działania (IPD). Będzie o nim mowa w dalszej części podręcznika.

## 4.2 Proces grupowy

W poprzednim rozdziale trochę miejsca poświęcałam rozmowie indywidualnej. A co ze spotkaniem grupowym? Czy jest coś, co warto wiedzieć, chcąc prowadzić spotkania w grupie? Być może jest już Twoim doświadczeniem prowadzenie spotkań grupowych i to, co tutaj przedstawię, będzie potwierdzeniem teoretycznym Twojego doświadczenia. Jeśli nie masz doświadczeń w prowadzeniu spotkań w grupie, mam nadzieję, że ta wiedza pozwoli Ci dostrzec prawidłowości związane z pracą grupy. Grupa posiada nie tylko określoną strukturę, ale charakteryzuje się też specyficzną dynamiką. Oznacza to, że struktura i specyfika grupy podlega stałemu rozwojowi i zmianie; inna była dwie godziny wcześniej, inna jest teraz, inna będzie za chwilę. Aby możliwe było obserwowanie dynamiki grupowej, wyodrębnione zostały kolejne etapy **procesu grupowego**, które choć zwykle przebiegają podobnie, to nigdy identycznie.

Proces grupowy to szereg zmian, które zachodzą między uczestnikami grupy (z prowadzącym włącznie). Poniżej zostaną opisane kolejne etapy (fazy) procesu grupowego według kolejności ich występowania. Etapy te to:

- faza orientacji (wstępna, wstępnej integracji, kreowania ról),

- faza oporu (prześciowa, konfliktu, konfrontacji, eksploracji różnic, różnicowania),
- faza pracy (konsolidacji, współpracy, głębszej integracji, spójności),
- faza zakończeniowa (rozstania).

Ważne jest, aby prowadzący nie tylko miał świadomość, z jaką grupą ma do czynienia w momencie rozpoczynania pracy, ale też by umiał dostrzegać przebiegający podczas prezentacji proces grupowy i wynikające z niego zjawiska grupowe. Inna bowiem jest sytuacja, gdy uczestnicy nie znali się wcześniej i tworzą zupełnie nową grupę, a inna – gdy uczestnicy wcześniej się znali, a sytuacja spotkania jest dla nich kolejnym wspólnym doświadczeniem grupowym.

### 4.2.1 Faza orientacji

Na początku spotkania poszczególni uczestnicy poznają się wzajemnie, dokonują pierwszej płytkiej i fasadowej autoprezentacji, próbują dowiedzieć się, jak grupa funkcjonuje, jakie panują w niej normy i zasady, sami podejmują się tworzenia reguł dotyczących bycia w grupie. Orientacja dotyczy także indywidualnego określenia, jak uczestnik w grupie się czuje.

Jest to również czas precyzowania osobistych celów, oczekiwań i potrzeb związanych z byciem w tej społeczności. Pytaniem, które się pojawia u uczestnika, jest: „Czy ta grupa jest dla mnie bezpieczna?”. Cechą charakterystyczną na tym etapie jest to, że uczestnicy wolą mówić o świecie zewnętrznym, tj. o innych osobach i zjawiskach niż o sobie. Wynika to z naturalnego oporu przed osobistym pokazywaniem siebie; nie wiadomo jak inni na to zareagują i jak to przyjmą – grupa nie ma jeszcze takich doświadczeń, a poziom zaufania i bezpieczeństwa jest niski. Częstym źródłem oporu jest istnienie ważnych i jednocześnie ukrytych spraw. Może to być na przykład sytuacja, że niektóre osoby (lub większość) została zmuszona do uczestniczenia w tym przedsięwzięciu. Szansą na przełamanie oporu jest wydobycie takich spraw na forum grupy. W tej fazie duży poziom lęku budzi niejasna rola prowadzącego (jest oczekiwanie, aby był on liderem) lub niejasna struktura zajęć. W tej fazie uczestnicy zwykle skłonni są wyrażać zadowolenie z bycia w grupie i zwracać uwagę na jej walory, niż mówić o tym, co się nie podoba i dzielić się negatywnymi odczuciami. Poszczególne osoby w typowy dla siebie sposób mogą zabiegać o uwagę i zainteresowanie grupy i prowadzącego, np.: poszukując wsparcia i ochrony, podejmując rolę lidera, uważnie słuchając innych, milcząc i alienując się. Wszystkie te strategie służą temu, aby czuć się bezpiecznie, być akceptowanym i wzbudzać sympatię zamiast zostać odrzuconym. Grupa na tym etapie chce mieć poczucie jednorodności, w związku z tym występuje tendencja do niwelowania różnic indywidualnych i niedostrzegania różnorodności. Jednocześnie osoby uczą się okazywania szacunku wobec siebie, empatii, akceptacji, uwagi, reagowania na siebie nawzajem czyli umiejętności ważnych dla budowania realnego zaufania w grupie. Pod koniec tej fazy mogą pojawiać się pojedyncze inicjatywy związane z wyrażaniem niezadowolenia, złości czy protestu.

## 4.2.2 Faza oporu

Opór na tym etapie dotyczy głównie większej osobistej otwartości. Obawy dotyczą tego, co inni sobie o nas pomyślą, gdy bardziej się odkryjemy – swoje prawdziwe oczekiwania, potrzeby, emocje i opinie. Pojawia się doświadczanie wewnętrznego konfliktu: odsłonić się czy nie, zaufać czy nie, zaryzykować czy nie. Toczy się zmaganie pomiędzy pozostaniem

w bezpiecznym miejscu a chęcią zaangażowania się. Pojawia się również walka o władzę i pozycję w grupie i na tym tle powstają pierwsze konflikty. Na początku przejawiają się w postaci niezadowolenia i pretensji wobec prowadzącego, gdyż wydaje się on najbezpieczniejszym obiektem do takich prób. Standardowo wyrażane są uczucia złości czy nawet wrogości wobec prowadzącego, koncentrujące się głównie w temacie frustracji związanej z niespełnianiem przez niego oczekiwań. Grupa może się w tej aktywności skonsolidować lub delegować konkretne osoby, które będą rzecznikami całej grupy. Prawie równocześnie pojawiają się antagonizmy wewnątrzgrupowe; paradoksalnie jest to sygnał pozytywny, świadczący o tym, że zaufanie w grupie wzrosło i staje się możliwe bycie bardziej zaangażowanym (tzn. można sobie pozwolić na wyrażenie nawet kontrowersyjnego zdania, bo jest zaufanie do grupy, że nie odrzuci tej opinii, ale się „jej przyjrzy” i odniesie do niej, nawet jeśli wywoła to spór w grupie). Można powiedzieć, że opór zostaje przełamany, a uczestnicy decydują się na większą otwartość. Ten etap rozwoju grupy jest bardzo intensywny i dynamiczny, jeżeli opór zostanie przełamany. Jeżeli tak się nie stanie, będą pojawiały się momenty ciszy, oczekiwania i napięcia. W fazie tej zaczynają tworzyć się podgrupy – tworzą się interpersonalne więzi oraz zostają ujawniane prawdziwe oczekiwania i potrzeby.

## 4.2.3 Faza pracy

Efektom konstruktywnego przejścia grupy przez poprzednią fazę jest większe poczucie bezpieczeństwa oraz przekonanie, że jest możliwe wyrażanie nie tylko pozytywnych, ale też negatywnych odczuć i nie spotyka się to z odrzuceniem czy separowaniem. Uczestnicy mają poczucie, że otwarte zaangażowanie jest dla nich korzystne i wartościowe, a bycie w grupie stwarza im możliwość osobistego rozwoju. Mogą pojawiać się osobiste wątki poszczególnych osób dotyczące ich osobistych doświadczeń. Osoba prowadząca jest spostrzegana bardziej realistycznie, a uczestnicy czują się od niej mniej zależni, biorą odpowiedzialność za to, co w grupie się dzieje. Relacje pomiędzy osobami stają się głębokie i niejednorodne. Grupa charakteryzuje się więc wysokim poziomem zaufania i spójności, otwartą komunikacją, podejmowaniem inicjatywy i braniem odpowiedzialności, swobodnym przepływem informacji

zwrotnych, akceptacją, tendencją do wspierania poszczególnych osób a nie ich atakowania. Taka atmosfera sprzyja kreatywności i osobistemu rozwojowi.

#### 4.2.4 Faza zakończeniowa

Jest to etap, kiedy wiadomo, że czas rozwiązania grupy jest bliski. Zjawiska charakterystyczne w tej fazie to podsumowywanie wspólnych doświadczeń, integrowanie ich w całość zarówno na poziomie grupowym jak i osobistym, przyglądanie się przeszłości i określenie planów w kontekście tego, co działo się w grupie. Pojawiają się nowe cele, nadzieje, oczekiwania, potrzeby i plany związane z przyszłością. Uczestnicy wyrażają swoje opinie dotyczące pracy grupy – jakie ich oczekiwania zostały spełnione i co im się udało oraz jakie oczekiwania nie zostały zaspokojone. Oprócz takich tendencji pojawiają się emocje związane z rozstaniem: smutek, lęk, złość, radość, ulga. Obawy mogą dotyczyć zarówno rozstania jak też tego, jak uda się wykorzystać zdobytą wiedzę i umiejętności. W fazie tej jako przejaw oporu czy niechęci przed końcem może występować mniejsze zaangażowanie i otwartość. Niezgodą na koniec bywa aktywność w kierunku podtrzymania znajomości – pomysły na spotkania i utrzymywanie kontaktu.

Pewnie zastanawiasz się, dlaczego piszę o procesie grupowym? Po co Ci ta wiedza? Być może zdecydujesz się na prowadzenie spotkań grupowych, sporadycznie albo cyklicznie. Być może będą tam omawiane sprawy mniej lub bardziej osobiste. Korzystnym, z punktu widzenia uczestnika, jest dzielenie się swoimi doświadczeniami, tym co się komu udało, jak i tym, co komu nie wyszło. Aby taka otwartość nastąpiła potrzebne jest poczucie bezpieczeństwa. Może być ono osiągnięte wtedy, kiedy uczestnicy spotkania poczują się grupą, ale też każdy będzie miał przestrzeń na swoją indywidualność. Jest to możliwe wtedy, kiedy grupa pomyślnie przejdzie przez kryzys, a każdy z uczestników będzie miał możliwość wypowiedzenia się i, co bardzo ważne, ta wypowiedź zostanie uszanowana. Można to osiągnąć stosując techniki otwartej komunikacji, które już wcześniej przedstawiłam.

To, co jest ważne dla Ciebie jako prowadzącego, to słowo „**kryzys**”. Jest to zjawisko nieprzyjemne, tak dla uczestników, jak i dla prowadzącego, często

bowiem zdarza się, że grupa nie mogąc rozwiązać trudnej dla niej sytuacji, zwraca się przeciwko prowadzącemu. Po to właśnie jest wiedza o procesie grupowym, aby wiedzieć o takim momencie i aby mieć świadomość, że jeśli coś „dzieje się nie tak”, nie jest to czyjaś winą, tylko jest to kolejna faza rozwoju grupy i jest ona bardzo potrzebna. Nie należy brać personalnie do siebie tego, co się dzieje. Prowadzący może się zastanawiać: „co zrobiłem nie tak?”, „gdzie leży błąd?”. Nie ma żadnego błędu. To co należy zrobić, to przyrzeć się sytuacji, która zaistniała i omówić ją. „Zamiatanie pod dywan” spowoduje narastanie oporu, niechęć do uczestnictwa i brak zaufania. Każdy będzie czuł, że „coś jest nie tak”, że „coś wisi w powietrzu” i to będzie hamowało proces poznania i rozwoju. Dlatego ważnym jest, aby mieć wiedzę na temat procesu grupowego i umieć spojrzeć na to, co się dzieje, z odpowiednim dystansem.

# 5

## Komunikacja

Po co nam w tym podręczniku fragment o komunikacji? To jest oczywiście pytanie retoryczne... Nie będę omawiała samego procesu komunikacji i jego elementów – w literaturze można znaleźć mnóstwo

informacji na ten temat. Chcę za to wspomnieć o kilku rzeczach związanych z komunikacją, które wydają mi się bardzo ważne podczas rozmowy doradczej.

### 5.1 Aktywne słuchanie

Pomyślmy przez chwilę o **atmosferze**, jaka panuje podczas rozmowy. Ma ona niebagatelny wpływ na szczerść i otworzenie się naszego rozmówcy. W rozdziale dotyczącym rozmowy doradczej pisałam, że ważnym jest, aby od początku zbudować atmosferę zaufania. Ponieważ komunikowanie się, w założeniu, wymaga wzajemności, jest to bardzo ważne, aby nasz rozmówca poczuł się bezpiecznie i dobrze. To samopoczucie może być budowane przez otoczenie zewnętrzne (np. zaciszny kąt, przytulnie urządzone pokój itp.), ale w dużej mierze zależy od nas samych. Np. od **umiejętności aktywnego słuchania**. Wymaga ono od nas **empatii** czyli umiejętności wczucia się w sytuację drugiej strony (jej potrzeby, oczekiwania i nastawienie) oraz przyjęcia perspektywy partnera, tj. spojrzenia na sytuację z uwzględnieniem jego punktu widzenia, jego stanowiska, jego opinii. Pamiętaj, co pisałam o osobach pozostających bez pracy? Co mają w głowach? Jakie mają emocje? Z czym się mierzą? W tym ujęciu do głównych zadań osoby doradzającej należy symboliczne „przejście na stronę klienta”. Dobrze byłoby podjąć próbę zrozumienia

problemu, z jakim przychodzi klient, próbując sobie wyobrazić całokształt jego rzeczywistości, a nie odwołując się tylko do własnej wiedzy, kompetencji i doświadczenia.

Podchodząc do aktywnego słuchania technicznie, będzie się ono przejawiało m.in. w następujący sposób: sylwetka pochylona w stronę rozmówcy, patrzenie w oczy, potakiwanie głową ze zrozumieniem, odpowiedni wyraz twarzy, używanie dźwięków i zwrotów typu: „acha”, „ooo...”, „mhm...”, „hmmm...”, „tak”, „to interesujące”, „to ciekawe” itd.

## 5.2 Odzwierciedlenie

Czy zaobserwowałeś fakt, że czasami podczas rozmowy z kimś zachowujemy się bardzo spokojnie, mówimy łagodnie, cicho, a czasami nasze zachowanie jest bardziej energicznie, mówimy głośniej, a dzieje się tak w zależności od osoby, z którą rozmawiamy? Można powiedzieć, że zachowanie naszego rozmówcy wpływa na nas. Jest to zjawisko, które nazywa się w komunikowaniu **odzwierciedleniem** i jest to przydatna umiejętność. Pozwala ona dopasować się do naszego rozmówcy, co może wpłynąć na lepsze zbudowanie więzi i na atmosferę spotkania. Odzwierciedlenie można też zastosować na płaszczyźnie werbalnej, tj. można i należy dopasować swój język do języka rozmówcy. Inaczej będziemy rozmawiać z młodzieżą, inaczej z osobą posiadającą doświadczenie zawodowe. Natomiast w każdym wypadku należy mówić w sposób jasny i rzeczowy, a zatem należy unikać:

- **metafor**, ponieważ pozostawiają one duży margines swobody w interpretacji i może się

okazać, że zostaną zinterpretowane wbrew naszym intencjom bądź mogą być w ogóle niezrozumiałe dla partnera),

- **eufemizmów**, czyli określeń nie wprost, ponieważ mogą wywoływać nieporozumienia lub rozczarowanie, np. „To są inwestycje, które musi Pan ponieść w związku z przekwalifikowaniem się.” – lepiej powiedzieć prosto, wprost, np.: „To są koszty, które musi Pan ponieść, żeby odbyć to szkolenie.”
- **wyrażeń i zwrotów wieloznacznych, skrótów słownych**, np.: „Proszę udać się do CIOP-u, tam przeprowadzają interesujące Pana szkolenia.” – lepiej powiedzieć: „Proszę udać się do Centralnego Instytutu Ochrony Pracy, tam przeprowadzają interesujące Pana szkolenia.”
- **wypełniaczy**, które znacznie osłabiają wydźwięk wypowiedzi, np. „tak jakby”, „coś w tym rodzaju”, „że tak powiem” itp.

## 5.3 Klaryfikacja

Aby pozyskiwać nowe informacje, dające nam możliwość zobaczenia człowieka w szerszym kontekście, można używać techniki zwanej **klaryfikacją**. Ma ona pomóc w dobrym zrozumieniu wypowiedzi nadawcy, uściślić ją i doprecyzować. Dzięki niej można zdobyć więcej informacji, które sprawią, że

wypowiedź stanie się dla nas jasna i dokładna. Ten efekt można uzyskać zadając pytania, np.: „A kiedy dokładnie to się wydarzyło?”, „Jak Pan na to zareagował?”, „Co w związku z tym wydarzyło się później?”, „Co to dla Pana znaczy?”

## 5.4 Parafraza

Czasami zdarza się, że pozornie mówimy o tym samym, a potem okazuje się, że co innego mamy na myśli. W związku z powyższym, dość przydatnym narzędziem w komunikowaniu się może być **parafraza**. Jest to powtórzenie tego, co zostało powiedziane przez naszego rozmówcę, ale za pomocą innych słów. Można więc skrócić jego wypowiedź, streścić, nazwać coś inaczej, ale ważnym jest, aby zachować sens tej wypowiedzi. Do parafrazowania

można użyć zwrotów takich jak: „Jeżeli dobrze zrozumiałem, to...”, „Czy dobrze zrozumiałem, że chodzi ci o to, że...”, „Jeśli się nie mylę, to najważniejsze dla ciebie jest...”, „Powiedziałeś, że...” itp. Można też zakończyć wypowiedź zapytaniem: „Czy dobrze zrozumiałem to, co do mnie powiedziałeś?” lub apelem: „Popraw mnie, jeśli coś pomyliłem!”. Przykładową wypowiedź rozmówcy: „Zacząłem mówić podniesionym głosem, a potem po prostu krzyknąć,



bo stałem w tej kolejce ponad godzinę, a wepchnął się przede mnie jakiś człowiek, który wcale tam nie stał” można sparafrazować w następujący sposób: „Słyszę, że bardzo się zdenerwowałeś na człowieka,

który podszedł do okienka bez kolejki, kiedy ty tak długo czekałeś na swoją kolej”. Parafraza pozwala na sprecyzowanie, ustalenie wspólnego widzenia tematu, nazwanie czegoś.

## 5.5 Informacja zwrotna (feedback)

Aby nasz rozmówca poczuł się dobrze podczas spotkania, **nie może czuć się przez nas oceniany**. Z mojego doświadczenia wynika, że większość ludzi ma to do siebie, że i tak sami siebie dość surowo oceniają. Jest to wynikiem wychowania, przekonań, doświadczeń życiowych. Możemy okazać szacunek naszemu rozmówcy poprzez nasze zachowanie: unikanie czynności i elementów, które mogą niekorzystnie wpływać na komunikację, wskazywać na brak zainteresowania lub odwracać uwagę, rozpraszać (np. bębnienie palcami po stole, słuchanie zbyt głośnej muzyki, przeglądanie papierów itp.). Szacunek możemy również wyrazić poprzez to, jak przez to, jak formułujemy wypowiedzi, szczególnie **informacje zwrotne**. Udzielenie tzw. **feedbacku** (czyli informacji zwrotnej) jest sztuką, której można się nauczyć i która jest przydatna na każdej płaszczyźnie życia, nie tylko podczas rozmowy doradczej. Pozwala nam na wyrażenie własnych racji i własnego punktu widzenia. Informacje zwrotne dotyczące naszego rozmówcy – jak postrzegamy jego działania, jakie wrażenie w nas wywołuje, jak jest przez nas odbierany – można przekazywać w sposób konstruktywny i niekonstruktywny. Jakie są cechy informacji zwrotnej **konstruktywnej**? Otóż powinna ona:

- **dotyczyć konkretnych zachowań rozmówcy.** Informacja wyrażona w ten sposób jest dla odbiorcy ważnym źródłem wiedzy o tym, jak podejmowane przez niego działania są odbierane przez innych, jak wpływają na innych. Tym samym może on porównać własne intencje i zamierzenia z tym, jak są odbierane, jaki skutek wywierają i jeśli wystąpią rozbieżności (i on uzna to za słuszne) dokonać korekty własnego postępowania. Tego typu informacje nie obrażają, nie są wyrazem braku szacunku i nie negują osoby jako całości, tylko jej konkretne zachowania. Np. „Nie podoba mi się, że zarówno wczoraj, jak i dzisiaj spóźnił się Pan na nasze spotkanie”, „Nie lubię, kiedy palisz”.

- **dotyczyć zarówno negatywnych, jak i pozytywnych zachowań rozmówcy.** Informacje udzielane drugiej stronie nie powinny być jednostronne, ponieważ człowiek nie jest ani całkowicie dobry, ani całkowicie zły. Posiadanie wiedzy zarówno o negatywnych, jak i pozytywnych konsekwencjach zachowań, ułatwia człowiekowi wybór tych zachowań, które spotykają się z aprobatą. Np. „Podoba mi się sposób, w jaki przygotowuje się Pan do naszych spotkań, ale nie lubię, gdy zostawia Pan porzucane papiery”.
- **opisywać uczucia nadawcy.** Opisywanie własnych uczuć, którym nie można zaprzeczyć (jeśli ktoś powie „jestem zdenerwowany” nikt nie może powiedzieć „to nieprawda, że jesteś zdenerwowany”) sprzyja większej otwartości i studzi tendencje obronne u drugiej strony. Np. „Czuję się upokorzona, kiedy...”, „Sprawia mi przyjemność, gdy...”.
- **być przekazywana bezpośrednio przez autora.** Przekazywanie informacji bezpośrednio przez autora podwyższa jej wiarygodność i prowadzi do rzeczowej wymiany poglądów.
- **być przekazywana bezpośrednio po zachowaniach, których dotyczy.** Bezpośrednie komunikowanie sprawia, że zapalna sytuacja może być natychmiast rozwiązana. Jest bardziej wiarygodne, ponieważ dane kwestie są znane obu stronom. Np. „Jest dla mnie nieprzyjemne, kiedy śmieje się Pan z moich wypowiedzi”.
- **dotyczyć tych atrybutów odbiorcy, na które ma on wpływ.** Informacje muszą dotyczyć tych elementów w zachowaniu odbiorcy, bądź jego cech, na które ma wpływ i które może zmienić. Np. „Pani nosi za krótkie spódnice”, „W tej poprzedniej fryzurze było ci bardziej do twarzy”.

## 5.6 Komunikat Ja

Celem konstruktywnych informacji zwrotnych jest zapobieganie i zmniejszanie nieporozumień w kontaktach interpersonalnych. Za ich pomocą można także wyrażać krytykę, która nie jest atakiem, ale zmusza drugą stronę do ustosunkowania się. Dobrym narzędziem do konstruktywnego porozumiewania się jest „**Komunikat ja**”. Kładzie przede wszystkim akcent na emocje odbiorcy, z którymi jest trudno polemizować. Zapobiega eskalacji konfliktu, hamuje agresję drugiej strony. Można za jego pomocą wyrażać zarówno informacje pozytywne jak i negatywne. Ważnym jest, że nie zawiera

elementu oceny. Jest to wypowiedź o konkretnej budowie, składa się z elementu mówiącego o uczuciu odbiorcy i elementu, w którym wskazujemy na fakt, zdarzenie, które było przyczyną tego uczucia. „Komunikat ja” w praktyce będzie wyglądał następująco, np.: „Cieszę się, że napisał pan CV”, „Jestem rozczarowana twoją kolejną nieobecnością na spotkaniu” (podczas rozmowy telefonicznej), „Jestem rozżalona, że nie wypełniłeś dokumentów, na co się umawialiśmy”, „Jest mi przykro, że Ci się nie powiodło na tej rozmowie” itd.

## 5.7 Bariery komunikacyjne

Przedstawione powyżej narzędzia i techniki mają sprzyjać dobrej komunikacji. Może się zdarzyć, że pomimo, iż będziemy je stosować, proces komunikacji będzie zakłócony. Istnieje bowiem coś takiego, jak **bariery komunikacyjne** (inaczej mówi się o nich **szumy komunikacyjne, przeszkody**). Kiedy mamy wrażenie, że rozmowa nam nie idzie, warto mieć wiedzę o nich. Być może pozwoli nam ona wyjść z martwego punktu rozmowy lub zmienić coś, co może znacząco wpłynąć na komunikację. Do barier komunikacyjnych zaliczymy zatem:

- **przeszkody fizyczne** – brak odpowiedniego kontekstu i zapleczka, np. brak czasu, wtedy przekaz traci przejrzystość i dokładność, ponieważ nadawca stara się maksymalnie skrócić swoją wypowiedź; hałas; zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura w pomieszczeniu, która powoduje, że jednostki mogą skupić się tylko na własnych odczuciach, a nie na przekazywaniu i słuchaniu partnera,
- **stan fizyczny nadawcy lub odbiorcy** – samopoczucie uczestników komunikacji wpływa znacząco na jej jakość, np. senność, zmęczenie, ból,
- **emocje** – zakłopotanie, smutek, euforia, złość... – bardzo silnie wpływają zarówno na samo formułowanie, jak i na odbiór i interpretację otrzymywanych wiadomości, powodując utratę zdolności do ich właściwej oceny,

- **posługiwanie się odmiennymi kodami** – ludzie wywodzą się z różnych środowisk i miejsc, tym samym zakres ich doświadczeń i wiedzy jest inny; kłopotem może być też używanie dialektu regionalnego czy żargonu właściwego grupie społecznej, do której klient przynależy,
- **różnice w postrzeganiu** – można powiedzieć, że ludzie często widzą i słyszą to, co chcą usłyszeć; często nie dopuszczają do siebie nowych informacji, szczególnie tych, które są niezgodne z ich wyobrażeniami i opiniami lub interpretują je w ten sposób, by potwierdzały się ich wcześniejsze założenia,
- **przeciążenie informacyjne** – im więcej informacji otrzymuje dana osoba, tym bardziej utrudniona jest ich analiza i zapamiętywanie; od kilku lat niezwykle popularne stało się posługiwanie pocztą elektroniczną i przesyłanie sobie wiadomości właśnie za pomocą tego środka; jednak badania pokazują, że skuteczność poczty elektronicznej nie jest zbyt wysoka; wynika to z tego, że osoby posiadające skrzynki e-mailowe otrzymują całą masę informacji i wiadomości służbowych, prywatnych, reklam itd. i tym samym albo cały dzień spędzają patrząc w ekran komputera albo szybko je przeglądają, a wtedy bardzo łatwo jest przeoczyć jakąś ważną wiadomość; to samo dotyczy przekazywania informacji klientowi, jeśli otrzyma

on zbyt wiele nowych dla siebie wiadomości, to zapewne zapamięta i przemyśli tylko ich niewielką część; stąd też klienci bardzo często dopytują się ponownie o rzeczy lub kwestie, które zostały w rozmowie już poruszone,

- **brak kooperacji ze strony rozmówcy** – skuteczność komunikacji jest znacznie ograniczona, gdy jedna ze stron w ogóle nie ma chęci do nawiązania współpracy; z założenia nastawiona jest nieprzychylnie lub agresywnie.

Niektóre bariery występujące w komunikowaniu są bezpośrednio związane z procesami percepcji i dotyczą przetwarzania otrzymywanych wiadomości:

- **uogólnianie założeń** to wyciąganie zbyt pochopnych wniosków na podstawie własnej wiedzy i doświadczenia i nieumiejętność wychodzenia poza nie, np. „wszyscy bezrobotni są pasywni”,
- **posługiwanie się uprzedzeniami i stereotypami w ocenie innych** – może się wtedy zdarzyć że tendencyjnie interpretujemy wydarzenia lub zachowania innych osób zgodnie z wcześniej przyjętymi założeniami; zatem wyciągamy wnioski, nie z tego, co się faktycznie wydarzyło, ale na podstawie pewnych klisz i schematów, które mamy w głowie,
- **wybiórczość percepcji** polegająca na tym, że skupiamy się tylko na tych informacjach i wiadomościach, które bądź są z naszego punktu widzenia ciekawe i zasługujące na uwagę, bądź są dla nas wygodne, dobre, pozytywne; z całego kontekstu wypowiedzi wyłapywane są tylko określone fragmenty, które stają się podstawą do formułowania całościowych wniosków,
- **wyolbrzymianie**, czyli skupianie się na pewnych elementach i przypisywanie im wagi niewspółmiernej do ich realnego znaczenia; dzieje się tak szczególnie w przypadkach, gdy poruszone zostają drażliwe kwestie,
- **nadmierne przekonanie o posiadaniu racji** – niektóre osoby mają tendencję do forsowania swoich opinii czy posiadanych informacji niezależnie od tego, co zostało powiedziane przez partnera; przekonanie o tym, że ma się rację może dotyczyć również postawy „ja wiem, co on chce mi powiedzieć” i wyraża się np. w dopowiadaniu kwestii za partnera, przerywaniu mu i pouczeniu go.

Z owych ograniczeń w komunikowaniu się i możliwych błędów należy sobie zdawać sprawę i próbować je eliminować lub kontrolować i rozwiązywać w taki sposób, aby możliwe było dojście do porozumienia, a relacja, która została nawiązana, okazała się komfortowa dla obu stron.

# 6

## Narzędzia stosowane w doradztwie zawodowym

Doradztwo zawodowe jest pojmowane współcześnie jako stworzenie klientowi płaszczyzny, na której będzie on miał okazję rozpoznać swoje zasoby, potencjał i możliwości, aby dokonać odpowiednich wyborów (klient bierze odpowiedzialność). Dlatego też osoba doradzająca powinna mieć do dyspozycji odpowiednie techniki i narzędzia, które umożliwią jej stworzenie takiej płaszczyzny. Niektóre z nich mogą być stosowane tylko przez doradców zawodowych, którzy ukończyli studia psychologiczne (np. testy psychologiczne). Jest natomiast duża ilość narzędzi i sposobów pracy, które mogą być wykorzystywane przez osoby nie posiadające uprawnień doradcy czy psychologa, a które mogą pomóc radzącemu się w autodiagnozie. Mogą to być:

- kwestionariusze,
- ćwiczenia na rozpoznawanie przekonań,
- case study, metody projekcyjne
- metody plastyczne,
- analiza filmów, biografii,
- gry i zabawy,
- gry komputerowe,
- kreatywne techniki rozwiązywania problemów,
- indywidualny plan działania (IPD).

Jednak zanim zdecydujesz się na zastosowanie któregoś z nich, warto abyś najpierw zastanowił się nad kilkoma kwestiami: Jaki jest cel rozmowy? Dla kogo wybieramy to narzędzie? Jakie są możliwości zastosowania narzędzia ze względu na czas i warunki spotkania?

### 6.1 Kwestionariusze

Najczęściej wykorzystuje się je w doradztwie indywidualnym, gdzie istnieją dogodne warunki do udzielenia informacji zwrotnej, omówienia wyników i namysłu nad ich praktycznym zastosowaniem. W pracy z grupą kwestionariusze często wykorzystywane są jako wprowadzenie do omawiania określonych tematów lub jako zadanie do samodzielnej pracy, której celem jest pogłębienie autorefleksji. Przykładowe kwestionariusze do wykorzystania:

- Test inteligencji wielorakiej H. Gardnera – patrz: Załącznik nr 1 do podręcznika,
- Test ról zespołowych (M. Belbin) – patrz: Załącznik nr 2 do podręcznika,
- Test stylu uczenia się,
- Kwestionariusz kariery (E. Schein),
- Kwestionariusze stylu podejmowania decyzji,
- Kwestionariusze oparte na teorii J. Hollanda,
- Kwestionariusze wyboru zawodu.

Przydatne testy znajdziesz też na stronie <http://www.doradctwozawodowe-koweziu.pl> w zakładce „Narzędzia dla ucznia”. Są tam np. testy samooceny, dotyczące profilu zainteresowań, podejmowania decyzji zawodowych, gotowości do zmiany, skłonności zawodowych itp. Niektóre z nich można oczywiście stosować również w przypadku osób dorosłych, np. test „Razem czy osobno?”.

Narzędzia diagnostyczne i materiały metodyczne wspomagające proces rozpoznawania predyspozycji

i zainteresowań zawodowych uczniów są również dostępne na stronie Ministerstwa Edukacji Narodowej (<http://www.men.gov.pl>) w zakładce „Życie szkoły > Poradnictwo edukacyjno-zawodowe > Projekty systemowe i konkursowe”.

Jest też strona <http://pl.scribd.com/>, gdzie w wyszukiwarce można wpisać nazwy testów, z których korzystają doradcy zawodowi, jak np. Kotwice Kariery Scheina.

## 6.2 Ćwiczenia na rozpoznawanie przekonań

Spotykając się z osobami poszukującymi pracy, często da się zauważyć fakt, że przekonania na temat różnych zawodów mają bardzo istotny wpływ na decyzje o podjęciu zatrudnienia w danym zawodzie lub nie. Byłoby dobrze, gdyby osoba pomagająca potrafiła rozpoznać te przekonania i zweryfikować je poprzez wspólne zastanowienie się nad ich konsekwencjami. Np. podczas spotkania grupowego można zaproponować burzę mózgów, wypisać różne przekonania dotyczące szkół, zawodów, uczenia się, zmiany pracy itp. Następnie, za pomocą stwierdzeń: „prawda”, „fałsz”, uczestnicy spotkania określają swój stosunek do tych stwierdzeń.

Przykładowe przekonania: „mężczyźni są lepszymi zarządcami/managerami”, „dobrą pracę dostaje się po znajomości”, „muszę brać na siebie jak najwięcej obowiązków, żeby mnie doceniono”, „do szkoły zawodowej chodzą najślabi uczniowie”, „praca na etat jest lepsza od uprawiania wolnego zawodu”, „praca w przedszkolu jest dla kobiet”. Dobrze jest pracować nad zmianą przekonań, gdyż niejednokrotnie bywają one ograniczające, powodują brak elastyczności, hamują rozwój, zawężają horyzont myślowy o wyborze pracy, co w czasach zmiennego rynku bardzo utrudnia wybór odpowiedniego zajęcia.

## 6.3 Case study (studium przypadku), metody projekcyjne

Metoda, która jest do wykorzystania zarówno podczas spotkania indywidualnego jak i grupowego. Uczestnik otrzymuje opis sytuacji jakiejś osoby (przypadek, ang. „case”) i ma za zadanie zaproponować działania, przedstawić pomysły, rozwiązania w związku z przedstawioną sytuacją. Warto proponować sytuacje otwarte, o wielu możliwych rozwiązaniach, aby rozpoznać, jakie strategie rozwiązywania problemów są przez uczestnika najczęściej stosowane. Dobrą do tego techniką jest „dokańczanie historyjek”.

## 6.4 Metody plastyczne

Są to metody wymagające czasu i odpowiednich warunków. Zazwyczaj lepiej przyjmują je ludzie młodzi, gdyż dorosłym wydają się niepoważne. Ich wartość stanowi to, że pozwalają zaprezentować swój indywidualizm, przedstawić siebie w dowolnie wybranej formie, ujawnić kreatywność i uświadomić to, z czego nie zdawaliśmy sobie sprawy (np. charakter pracy, który preferujemy, a który jest w zasięgu naszych

możliwości). Przykładem zadań plastycznych mogą być prace: „moja droga edukacyjna do tu i teraz”, „moja droga do celu”, „schody do kariery”, „każdy zawód ma dwie strony”, „mój wymarzony zawód”, „moje dotychczasowe doświadczenie zawodowe”, herb, wizytówka, ale też „co lubię i czy mogę to mieć w pracy” itd. Ciekawego materiału może dostarczyć sam proces tworzenia prac.

## 6.5 Analiza filmów, biografii

Ta metoda może być polecana jako „praca domowa”. Oglądanie filmów, czytanie biografii może dostarczyć osobie poszukującej wiedzy o rozwiązaniach,

przykładów, ukazać drogę, proces, ale też dylematy etyczne osób, świat wartości itp. Może pomóc zwerfikować przekonania i zainspirować.

## 6.6 Gry i zabawy

Są one „luźną” formą zdobywania wiedzy o sobie, a doradcy dostarczają materiału podczas obserwacji. Przydają się zarówno podczas pracy z dziećmi jak i z dorosłymi. Wiedzę zdobywa się na dwa sposoby: poprzez bycie w grze, odczuwanie, obserwowanie siebie i poprzez informację zwrotną od innych uczestników gry bądź obserwatorów. Bardzo ważnym elementem w tej metodzie jest omówienie tego, co się zadziało po zakończeniu ćwiczenia. I nie chodzi tu o zapytanie: „Jak wam się podobało to ćwiczenie?”, tylko o pytania typu:

- Jakie reakcje wywołało w was to ćwiczenie?
- Czego się nauczyliście?
- Co możecie wynieść z tego ćwiczenia?

- Co było dla was łatwe, a co trudne?
- Czy coś was zaskoczyło?
- Co pomagało, co przeszkadzało podczas ćwiczenia?

Na rynku jest dużo wydawnictw proponujących różnego rodzaju zestawy zabaw, gier, ćwiczeń (np. „Grupa bawi się i pracuje” Jolanty Zdrojewskiej, „Jak towarzyszyć uczniom w rozwoju społeczno-zawodowym?” Iwony Kani). Zachęcam do skorzystania z tego typu pozycji, a wiem też z doświadczenia, że po jakimś czasie stają się one inspiracją do wymyślania ćwiczeń samemu.

## 6.7 Gry komputerowe

Samo zapytanie o to, czy osoba poszukująca pracy gra w gry komputerowe, może dostarczyć nam o niej informacji, jeżeli dowiemy się, jakiego rodzaju gry są przez nią preferowane. Niektóre wymagają

logicznego myślenia, refleksu, inne spostrzegawczości, wytrwałości, dobrego kojarzenia faktów, wytrwałości. Może to być materiałem do omówienia i wskazania na zasoby naszego rozmówcy.

Ja natomiast chciałam opowiedzieć o narzędziu diagnostycznym w postaci gry komputerowej Talent Game (inna nazwa „Tajemnice Aeropolis” – więcej informacji na stronie <http://www.talentgame.pl/>). Jest to gra skierowana do dzieci i młodzieży w różnych przedziałach wiekowych (7+, 12+, 16+), oparta w głównej mierze na teorii preferencji zawodowych Hollanda. Podczas gry uczestnik odwiedza 6 światów (co odpowiada 6 typom osobowości), gdzie ma do wykonania kilka zadań. Zadania te są odpowiednikami testów, które wykonują doradcy zawodowi podczas sesji doradczych. Dla ucznia „wciągniętego

w grę” nie są one uciążliwością. Na koniec gry uczeń dostaje informację na temat swojego typu osobowości zawodowej. Na podanej przeze mnie stronie internetowej w zakładce „Rezultaty projektu” są do pobrania materiały dla osoby doradzającej „Przewodnik dla narzędzia TalentGame” oraz materiały dla ucznia „Poradnik dla uczniów MÓJ TALENT” przybliżające tematykę preferencji zawodowych. Gra jest rozpowszechniana na płycie i można ją otrzymać BEZPŁATNIE z Ministerstwa Edukacji Narodowej.

## 6.8 Kreatywne techniki rozwiązywania problemów

Chciałam zaproponować Ci kilka technik i narzędzi używanych w różnych obszarach: w biznesie, w życiu osobistym, podczas nauki. Są to narzędzia, które można stosować elastycznie. Możliwe że słyszałeś już o nich, znasz je, stosujesz – chciałam zebrać je w jednym miejscu i wskazać na ewentualne zastosowania. Należą do nich:

- burza mózgów,
- mapa myśli (Mind Mapping),
- Kapelusze de Bono,
- Metoda Walta Disneya,
- analiza SMART,
- analiza SWOT.

### 6.8.1 Burza mózgów (inne nazwy: giełda pomysłów, fabryka pomysłów)

Jest przydatna do wymyślania różnych rozwiązań, zastosowań, korzysta się z niej również przy podejmowaniu decyzji. Burzę mózgów stosuje się łatwo. Jej przygotowanie nie wymaga długiego czasu. Nie potrzeba specjalnych pomocy dydaktycznych.

Składa się z dwóch etapów: w pierwszym etapie osoby uczestniczące zachęcane są do swobodnego zgłaszania pomysłów i wymiany poglądów. Kilka zasad obowiązujących podczas tego etapu:

- Każdy ma prawo zgłosić dowolną liczbę pomysłów.
- Ważna jest liczba, a nie jakość pomysłów.

- Pomysły nie mogą być przez nikogo oceniane, krytykowane i komentowane.
- Można korzystać z wcześniej zgłoszonych pomysłów, zmieniać je lub rozwijać.
- Nie notuje się autora pomysłu.
- Pomysły mogą być najbardziej śmiałe i niedorzeczne.
- Wszystkie pomysły są zapisywane.

W drugim etapie, podczas dyskusji, dokonuje się analizy pomysłów, do każdego podając argumenty „za” i „przeciw”. Grupa wspólnie wybiera rozwiązanie, które odpowiada wszystkim. Burza mózgów może być bardzo skuteczna, ale też ta skuteczność bywa zagrożona np. wskutek obecności silnie dominującej osobowości w pierwszym etapie, zbyt dużej ambicji niektórych uczestników nie pozwalających dojść innym do głosu, niewielkiej otwartości na nowe idee.

### 6.8.2 Mapa myśli (Mind Mapping)

Jest to szczególny rodzaj notowania, mający zwiększać efektywność pracy i zapamiętywania. Opiera się na intuicyjnym grupowaniu wiedzy. Metoda została opracowana przez Tony’ego Buzana, który szczegółowo ją opisał w książce „Mapy twoich myśli” (książka jest dostępna). Do stworzenia mapy potrzebne są kolorowe kredki lub flamastry.

Podczas sporządzania notatek w sposób tradycyjny, aktywna jest jedynie lewa półkula mózgu, odpowiedzialna za myślenie logiczne, linearność, analizę,

słowa i liczby. Dzięki użyciu także kolorów i rysunków uaktywnia się prawa półkula mózgu odpowiedzialna za wyobraźnię, a wskutek tego obie półkule synergicznie ze sobą współpracują.

Mapa myśli to innowacyjny sposób przedstawiania niektórych zagadnień, ułatwiający naukę i szersze spojrzenie na interesujące nas zagadnienie. Ma na celu przyspieszyć pracę i dać lepszy efekt zapamiętania. Do tworzenia mind map używa się rysunków i krótkich haseł. Pośrodku kartki należy zapisać interesujące nas zagadnienie w postaci możliwie krótkiego hasła (ale może też być pytanie), dodać rysunek symbolizujący to hasło i otoczyć je kołem. W przypadku doradztwa może to być np. nazwa zawodu. Od koła z hasłem należy rysować linie (lub gałęzie, jak kto woli), na których należy umieścić, hasłowo i za pomocą obrazka, słowa, które wiążą się z hasłem głównym, są jego aspektami. One też mogą się rozgałęziać, tak jak i kolejne gałęzie. I tak np. od hasła „architekt” mogą odchodzić odnogi: „predyspozycje”, „wykształcenie”, „warunki pracy”, „zalety”, „wady”, „perspektywa pracy” itd. Każde z tych haseł też można rozwinąć, jeśli nam się pojawią ich nowe aspekty. Należy używać wielu kolorów, symboli, różnych stylów pisania. Linie powinny mieć długość słów. Mapa powinna być przejrzysta, czytelna, kolorowa, zwracająca uwagę na najważniejsze rzeczy – istotne dla twórcy. Należy pamiętać, że najlepsze będą pierwsze skojarzenia, które przychodzą do głowy. Mankamentem tego rodzaju pracy jest to, że jest ona czytelna tylko i wyłącznie dla autora. Mapy myśli można też robić na komputerze za pomocą specjalnych programów (np. FreeMind – [http://freemind.sourceforge.net/wiki/index.php/Main\\_Page](http://freemind.sourceforge.net/wiki/index.php/Main_Page)). Ja korzystałam z mapy myśli rysowanej na flipcharcie do zbudowania szkieletu tego podręcznika ☺.

### 6.8.3 Kapelusze de Bono (inna nazwa: 6 kapeluszy myślowych)

Metoda sześciu kapeluszy myślowych została stworzona przez Edwarda de Bono (polecam książkę „Sześć kapeluszy, czyli sześć sposobów myślenia”) jako podstawa dla indywidualnego bądź grupowego rozwiązywania problemów. Kapelusz symbolizuje głowę – centrum ludzkiego myślenia. Różne kolory symbolizują różne sposoby myślenia używane

w rozwiązywaniu problemów. Zmieniając jeden kapelusz na drugi, jednocześnie zmieniamy też sposób myślenia. Prowadzący wydaje uczestnikom instrukcje – jaki kapelusz mają założyć i na jakie pytania odpowiedzieć. Narzędzie to usprawnia podejmowanie decyzji i planowanie następnych kroków. Kapelusze myślowe wspomagają proces myślenia. Metoda ta polega na wymuszaniu koncentracji uwagi na jednym podejściu do rozważanej sprawy. W rezultacie takie myślenie, w przeciwieństwie do tradycyjnego, staje się świadome, uporządkowane i efektywne. Metoda dobrze funkcjonuje zarówno wśród dorosłych jak i dzieci, przy czym, jak dotąd, chętniej stosowana jest właśnie w szkołach. W Internecie można znaleźć liczne przykłady zastosowania metody w praktyce zajęć z młodzieżą.

**KAPELUSZ BIAŁY** to informacje neutralne: fakty, liczby, dane z analiz i statystyk już znane i możliwe do zdobycia. Działamy jak komputer, który do faktów ma podejście obojętne – nie wydaje żadnych opinii. Włączamy chłodną logikę. Gromadzenie danych, ich systematyzacja i uzupełnianie.

Wypowiedzi białego kapelusza to np.: „Wiem już, że...”, „Znany jest nam fakt...”, „Możemy zdobyć informacje o...”, „Jakimi danymi powinniśmy się posługiwać?”

**KAPELUSZ CZERWONY** oznacza emocje, uczucia, przeczucia, intuicję, gust, upodobania estetyczne i inne trudne do wytłumaczenia rodzaje wrażeń. Wyraża myślenie poprzez emocje, odczucia i intuicję. Nie obce mu będą złość, strach, nadzieja, wiara i miłość. To uświadamianie sobie i wyrażanie emocji „na gorąco”, bez konieczności ich uzasadniania, także tych sprzecznych. Nie musi on być obiektywny. Jest to więc przeciwieństwo kapelusza białego.

Wypowiedzi czerwonego kapelusza to np.: „Mam przeczucie, że...”, „Odczuwam...”, „Mam mieszane uczucia...”

**KAPELUSZ CZARNY** to pesymista, krytyk i adwokat diabła. Cechuje go ostrożność myślenia, ocena przydatności, prawdziwości i weryfikacja faktów, osądzanie, sprawdzanie, widzenie w czarnych barwach, odnajdywanie słabych punktów, podważanie uznanych tez i faktów. Przypomina błędy z przeszłości, widzi braki, zagrożenia i niebezpieczeństwa w danym rozwiązaniu. Jest najczęściej używanym



spośród sześciu kapeluszy. Zapobiega pomyłkom i błędom, ulepsza konkretny pomysł.

Wyraża się np. tak: „Czy to ma sens?”, „Czy fakty są spójne?”, „Czy to jest możliwe, bezpieczne?”, „Tego się nie da zrobić, bo...”

**KAPELUSZ ŻÓŁTY** to optymista, który widzi sprawy w „różowych okularach”. Jest pełen entuzjazmu i nadziei, koncentruje się na korzyściach, zyskach, zaletach i oszczędnościach. Jest nastawiony na sukces, zagrzewa innych do akceptacji danego pomysłu, szukania własnych szans. Zajmuje się konstruktywnym i twórczym aspektem myślenia, chociaż nie należy mylić go z zielonym kapeluszem (patrz dalej). Jego celem jest efektywność i działanie.

Tłumaczy: „Dlaczego warto to zrobić?”, „Jakie będą korzyści? To się opłaci!”

**KAPELUSZ ZIELONY** to innowator, osoba myśląca twórczo. Rzucająca oryginalne pomysły, propozycje i sugestie, twórca rozwiązań alternatywnych. Jest ucieczką od starych metod i sprawdzonych dróg, przełamuje zakorzenione schematy, prowokuje. Wychodzi poza to, co poznane, oczywiste i zadawalające.

Jego wypowiedzi to np.: „Jakie mamy pomysły?”, „Co da się zrobić?”, „Czy można to zrobić w inny sposób?”, „Zróbmy to tak...”

**KAPELUSZ NIEBIESKI** to dyrygent orkiestry, ktoś, kto przewodniczy całej dyskusji. To do niego należy kontrolowanie przebiegu spotkania, przyznawanie głosu (i kapeluszy) poszczególnym mówcom, jak też podsumowanie dyskusji. Zajmuje się zadawaniem poprawnych pytań, określaniem problemu, zapobiega oddaleniu się od tematu, wskazuje cel. Zajmuje się opisami, wnioskami, monitorowaniem, pilnuje przestrzegania zasad gry, łagodzi spory, narzuca dyscyplinę, zbiera wszystkie informacje i tworzy z nich obraz całościowy.

Typowe jego wypowiedzi to: „Dokąd doszliśmy?”, „Jaki mamy program rozwiązania problemu?”, „Jaki powinien być następny krok?”, „Mamy rozwiązanie!”

Rozpoczynamy od kapelusza niebieskiego, by zorganizować program rozwiązania problemu. Kolejność stosowania kapeluszy zależy od okoliczności, są jednak pewne reguły:

- Każdego kapelusza używamy tyle razy, ile chcemy.
- Po żółtym kapeluszu stosujemy czarny dla wykazania słabych punktów pomysłu.
- Czarnego kapelusza używamy na 2 sposoby: do szczegółowego omówienia niedociągnięcia pomysłu (następnie w zielonym kapeluszu usuwamy te niedociągnięcia) oraz do całościowej oceny pomysłu.
- Do końcowej oceny pomysłu wykorzystujemy czarny kapelusz, po którym wkładamy czerwony, by zobaczyć, czy pomysł nam się podoba.
- W przypadku, gdy zagadnienie wzbudza emocje, rozpoczynamy zawsze od czerwonego kapelusza.
- Jeśli zagadnienie nie wzbudza emocji, zaczynamy od białego kapelusza, w którym gromadzimy informacje. Po nim wkładamy zielony kapelusz, aby wskazać kilka możliwości rozwiązania problemu. Z kolei oceniamy każdy pomysł w żółtym, a następnie w czerwonym kapeluszu. W wyniku tej oceny wybieramy jedną z możliwości, którą poddajemy ocenie końcowej w czarnym kapeluszu. Na koniec wkładamy kapelusz czerwony i sprawdzamy, jak nam się ona podoba.

## 6.8.4 Metoda Walta Disneya

Metoda ta jest bardzo prosta w użyciu, w pewnym sensie podobna do kapeluszy de Bono. Chodzi o namysł nad tematem lub rozwiązaniem problemu. Korzystając z niej, można rozwiązywać trudności w życiu osobistym i zawodowym. By wykorzystać metodę Disneya, należy wybrać zagadnienie lub problem, a potem udać się do trzech pokoi (lub trzech miejsc w jednym pomieszczeniu), które symbolizują trzy spojrzenia na interesujący nas temat: spojrzenie Marzyciela, Realisty i Krytyka.

### Pokój Marzyciela

Usiądź wygodnie w miejscu, w którym dobrze się czujesz, jesteś zrelaksowany (np. fotel, kanapa w pokoju dziennym, zaciszny kąpiel). Pomyśl o swoim temacie i zacznij o nim marzyć. Zapisuj (rysuj) marzenia na papierze. Pytania pomocnicze:

- O czym marzę?
- Co chciałbym osiągnąć?

- Co chciałbym osiągnąć, gdyby wszystko było możliwe?
- Jaka sytuacja przekroczyłaby moje najśmielsze marzenia?
- Jakbym się czuł w tej sytuacji? Co ona by mi dała?
- Jakbym się wtedy zachowywał? Co by spowodowało, że się tak zachowuję?
- Jakimi umiejętnościami bym wtedy dysponował? Co by sprawiło, żebym miał te umiejętności?
- Jakie bym musiał mieć przekonania, wartości, żeby marzenie się spełniło?
- Kim będę gdy marzenie się spełni, gdy osiągnę cel?
- Dla jakiej idei chcę osiągnąć cel?

### Pokój Realisty

Zmień miejsce. Najlepiej przejdź do innego pokoju. Usiądź wygodnie w pozycji do pracy w miejscu, w którym zazwyczaj pracujesz, np. przy biurku, w swoim gabinecie itp. Patrząc na opis marzenia, myśl jak realista. Rób konkretne notatki, zapisuj myśli realisty. Pytania pomocnicze:

- Czego potrzeba do realizacji tego projektu?
- Ile godzin pracy? Jakiej pracy?
- Jakie mam zasoby, możliwości, a jakie będę potrzebował?
- Co konkretnie musi się stać, aby marzenie się ziściło?
- Co muszę wykonać? W jakim terminie?

### Pokój Krytyka

Znowu zmień miejsce. Przejdź do innego pomieszczenia, najlepiej smutnego, ponurego z ciemnymi kolorami. Takiego, w którym łatwo ci się krytykuje pomysły. Zaczynaj krytykować notatki Realisty, nigdy Marzyciela! Pytania pomocnicze:

- Co się tu może nie udać?
- Czego brakuje?
- O czym zapomniałem?
- Kto może się na to nie zgodzić?
- Jakie części projektu mogą zawieść?

Nie jest to jednak koniec kreatywnej pracy – jeśli pojawiają się jakiegokolwiek argumenty wskazujące na niedoskonałość idei, należy wrócić z powrotem do perspektywy Marzyciela i powtórzyć cykl. W ten sposób strategia przyjmuje swój ostateczny kształt

. W wyniku wizyt w różnych pokojach, otrzymasz przeanalizowany pomysł. W wielu szkoleniach, gdzie mają być wypracowane pomysły, propozycje rozwiązań, wykorzystuje się potencjał tej metody. Można ją wykorzystać w pracy z grupą i w rozmowach indywidualnych.

## 6.8.5 Analiza SMART

Model SMART jest wykorzystywany zarówno przez wielkie firmy przy określaniu celów strategicznych, jak i przez pojedynczych ludzi formułujących codzienne priorytety. Wskazuje to na fakt, iż jest to metoda uniwersalna. Napomknęłam o tej metodzie przy okazji wyznaczania celów podczas rozmowy doradczej. Nazwa metody pochodzi od pierwszych liter angielskich słów, które wskazują pod jakim kątem będziemy analizować cele. Aby cel mógł być osiągnięty powinien on być:

- Specific – Specyficzny
- Measurable – Mierzalny
- Ambitious / Attainable – Ambitny / Osiągalny
- Realistic – Realistyczny
- Timely – Terminowy (Określony w czasie)

Cel musi być **Specyficzny**.

Aby dokładnie określić, co chcemy osiągnąć, należy to zrobić szczegółowo. Nie wystarczą ogólniki – trzeba dokładnie opisać efekt jakiego oczekujemy. Pomocne będzie zadanie sobie pytań: „Co chcesz osiągnąć?”, „Po co chcesz to osiągnąć?”, „Jak chcesz to osiągnąć?”.

Cel musi być **Mierzalny**.

Czego nie da się zmierzyć, nie można osiągnąć. Skąd będziesz wiedział, że osiągnąłeś cel? Należy wyznaczyć cel w ten sposób, aby możliwe było jego mierzenie. Cel powinien posiadać wskaźnik, który pozwoli sprawdzić, czy osiągnęliśmy już wyznaczony cel, na jakim etapie realizacji jesteśmy, czy idziemy w dobrym kierunku.

Cel musi być **Ambitny i Osiągalny**.

Określając swój cel musisz pamiętać o tym, aby był on na tyle ambitny, że będzie służył rozwojowi oraz że ten cel w Twoim rozumieniu da się osiągnąć i jest to coś do czego można dążyć. Jeżeli przesadzisz

z wielkością swojego celu, może Cię to automatycznie zniechęcić i cel wpadnie w kategorię „może, kiedyś”. W takim przypadku należy zawsze rozbijać czas do osiągnięcia właściwego celu na mniejsze kawałki i definiować mniejsze cele.

Cel musi być **Rzeczywisty**.

Wyznaczając sobie cel, trzeba ocenić, czy jesteśmy w stanie go zrealizować. Aby to zrobić musimy oszacować, czy rzeczywiście posiadamy odpowiednie zasoby, np. odpowiednie wykształcenie, odpowiednią ilość czasu, zasoby finansowe, czasowe. Cele należy dopasować do posiadanych aktualnie zasobów.

Cel musi być **Określony w czasie**.

Podstawą dobrze zdefiniowanego celu jest określenie czasu na jego wykonanie. Jeśli tego nie zrobisz, nie zaczniesz go realizować w ogóle. Konkretny termin, tak jak w przypadku czasu wykonania projektu w pracy, jest mobilizujący. Wyznacz więc sobie swój własny deadline i trzymaj się go. Dzięki temu będziesz mieć poczucie, że zmierzasz do jakiegoś czytelnego i jasno określonego punktu w przyszłości. Skoncentrujesz swoje wysiłki na jego dotrzymaniu i wykonaniu zadania w określonym czasie.

I tak np. cel, który ogólnikowo możemy sformułować „Chcę nauczyć się języka hiszpańskiego”

przeanalizowany za pomocą metody SMART może wyglądać tak: „Znajdę w Internecie nauczyciela języka hiszpańskiego i umówię się na naukę, osobistą bądź przez skype, dwa razy w tygodniu po 60 minut przez 6 miesięcy (maksymalnie 50 zł za lekcję)”.

## 6.8.6 Analiza SWOT

Jest to technika używana do porządkowania informacji. Nazwa to akronim angielskich słów:

- Strengths – Mocne strony,
- Weaknesses – Słabe strony,
- Opportunities – Szanse,
- Threats – Zagrożenia.

Część dotycząca słabych i mocnych stron jest związana z wadami i zaletami danej rzeczy, sytuacji, osoby. Rozważa się tu wewnętrzne uwarunkowania. Szanse i zagrożenia nie dotyczą bezpośrednio danej rzeczy, sytuacji czy osoby – są raczej związane ze światem zewnętrznym, otoczeniem.

Analiza SWOT jest wykorzystywana m.in. przez osoby pracujące nad samorozwojem, do oceny i analizy samych siebie oraz do oceny własnych pomysłów. Aby przeprowadzić taką analizę, należy wziąć czystą kartkę papieru i wypełnić tabelę wg wzoru:

<p><b>Moje mocne strony:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakie są moje zalety?</li> <li>• Co potrafię robić dobrze?</li> <li>• Jakie zalety widzą we mnie inni ludzie?</li> <li>• Jak wykorzystuję moje zalety?</li> <li>• Czy rozwijam moje zalety?</li> </ul>	<p><b>Moje słabe strony:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Czy któraś z moich cech przeszkadza mi w pracy? W życiu?</li> <li>• Z czym radzę sobie najgorzej?</li> <li>• Czego się obawiam?</li> <li>• W czym jestem słaba?</li> <li>• Jak postrzegają moje słabe strony inni ludzie?</li> </ul>
<p><b>Moje szanse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakie znam szanse, które się przede mną rysują?</li> <li>• Co nowego pojawiło się wokół mnie?</li> <li>• Jakie okazje przegapiłam, które z nich jeszcze mogę wykorzystać?</li> <li>• Jakie trendy mogą stać się dla mnie okazją?</li> <li>• Jakie lokalne wydarzenia mogą pomóc w realizacji moich planów?</li> </ul>	<p><b>Moje zagrożenia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakie przeszkody mogą stać się dla mnie pułapką?</li> <li>• Jak zmieniają się wymagania wobec pracowników w mojej profesji?</li> <li>• Czy zmiany technologii zagrażają mojej pozycji?</li> <li>• Czy jestem zadłużona, jakie mam problemy z wydaniem pieniędzy?</li> </ul>

Analiza SWOT jest jedną z najbardziej efektywnych metod rozpoznania zalet i słabości, szczególnie iż są one rozpatrywane w kontekście okazji i zagrożeń, jakie na nas czekają. Jest pierwszym krokiem do rozpoczęcia procesu zmiany. Warto pamiętać, że dobre i złe strony nie są dane raz na zawsze – cały czas się zmieniamy. Rozpoczęcie procesu zmian w oparciu o wyniki analizy SWOT powinno skupiać się na aktywności w obszarach, w których osoba widzi swoją szansę oraz w których jest mocna. Wyniki analizy mogą stanowić impuls do podjęcia konkretnych, systematycznych i przemyślanych działań

w zakresie rozwoju osobistego (który to cel można sprawdzić za pomocą metody SMART;-) ). Analiza SWOT pomoże też określić i realnie ocenić, w jakich dziedzinach można liczyć na sukces, a jakich dziedzin unikać. Jakie cechy powinno się rozwijać i jak można je wykorzystać, aby odnieść sukces. Jakie elementy powinno się zmienić i w jakim kierunku powinien pójść proces zmian.

Analizie SWOT można poddawać osoby, ale też pomysły, plany (również biznesplan), rozwiązania problemów.

## 6.9 Indywidualny Plan Działania (IPD)

Nazwa mówi sama za siebie – jest to stworzenie osobistego, indywidualnego planu działań, który ma doprowadzić do osiągnięcia celu zawodowego. Aby stworzyć IPD, należy zatem określić swój cel zawodowy, mieć wiedzę o sobie: o swoich możliwościach, potencjałach, zasobach, wiedzieć, jaką pracę chcę wykonywać, przeanalizować informacje o wybranym zawodzie i nakreślić swoją wizję kariery. IPD może powstawać we współpracy z osobą, która świadczy usługi doradcze albo można spróbować stworzyć go samemu. Zaproponowany w zeszycie IPD jest dość rozbudowany, natomiast można spotkać się z formami prostszymi, przykład poniżej.

IPD może być wypełniany w trakcie prac nad samopoznaniem i zdobywaniem informacji o zawodach lub po wykonaniu zaproponowanych ćwiczeń i zadań, jako zebranie wiedzy. Jeśli chodzi o cykl spotkań grupowych, można przeznaczyć na jego stworzenie przedostatnie lub ostatnie spotkanie. Będzie to podsumowanie prac i nakreślenie kierunku działania.

<b>MOJE CELE</b>																			
Co chcę osiągnąć?	_____																		
Czego chcę uniknąć?	_____																		
Moje cele:	_____																		
Działania, które podejmę, aby osiągnąć zaplanowane cele:	_____																		
Przeszkody, które mogę napotkać:	<table border="0"> <tr> <td>brak osobistej sieci pomocy</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>brak zapisywania swoich działań</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>wycofywanie się</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>brak wiary we własne siły</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>niepodejmowanie ryzyka</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>bierność w planowaniu kariery</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> </table>	brak osobistej sieci pomocy	<input type="checkbox"/>	_____	brak zapisywania swoich działań	<input type="checkbox"/>	_____	wycofywanie się	<input type="checkbox"/>	_____	brak wiary we własne siły	<input type="checkbox"/>	_____	niepodejmowanie ryzyka	<input type="checkbox"/>	_____	bierność w planowaniu kariery	<input type="checkbox"/>	_____
brak osobistej sieci pomocy	<input type="checkbox"/>	_____																	
brak zapisywania swoich działań	<input type="checkbox"/>	_____																	
wycofywanie się	<input type="checkbox"/>	_____																	
brak wiary we własne siły	<input type="checkbox"/>	_____																	
niepodejmowanie ryzyka	<input type="checkbox"/>	_____																	
bierność w planowaniu kariery	<input type="checkbox"/>	_____																	
Mój aktualny główny cel w rozwoju zawodowym to:	_____																		
<b>WIEM KIM JESTEM</b>																			
Zainteresowania: (krótki opis)	_____																		
Zdolności i preferencje: (krótki opis)	_____																		
Co lubię i umiem robić?	_____																		
Co lubię, lecz nie umiem robić?	_____																		
Czego na pewno nie lubię robić?	_____																		
Moja hierarchia wartości. W swoim życiu chciałbym osiągnąć: (krótki opis)	_____																		
Moje cechy osobowości:	<table border="0"> <tr> <td>Cechy, które zaliczam do swoich mocnych stron:</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Cechy, które zaliczam do swoich słabości:</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>	Cechy, które zaliczam do swoich mocnych stron:	_____	_____	_____	_____	_____	Cechy, które zaliczam do swoich słabości:	_____	_____	_____	_____	_____						
Cechy, które zaliczam do swoich mocnych stron:	_____																		
_____	_____																		
_____	_____																		
Cechy, które zaliczam do swoich słabości:	_____																		
_____	_____																		
_____	_____																		
<b>OBRAZ IDEALNEGO ZAWODU</b>																			
Zadania i czynności, jakie chciałbym wykonywać:	1. _____ 2. _____ 3. _____																		
Oczekiwany rodzaj pracy:	1. _____ 2. _____ 3. _____																		
Przedmioty, z jakimi chciałbym pracować:	1. _____ 2. _____ 3. _____																		

Otoczenie, w którym chciałbym pracować:	1. _____ 2. _____ 3. _____
Na pewno nie chciałbym, żeby to był zawód:	1. _____ 2. _____ 3. _____
Przeciwwskazania zdrowotne jakie posiadam:	1. _____ 2. _____ 3. _____
Moje propozycje do konkretnych zawodów:	1. _____ 2. _____ 3. _____

#### PLAN ANALIZY INFORMACJI O WYBRANYM ZAWODZIE

Szczegółowe informacje zdobędę: (od kogo?, gdzie?, kiedy?)	1. _____ 2. _____ 3. _____
Czasopisma, gazety, wydawnictwa związane z tym fachem to:	1. _____ 2. _____ 3. _____
Smak pracy w tym zawodzie mogę poznać: (praktyka, staż, wolontariat – gdzie?, kiedy?)	1. _____ 2. _____ 3. _____
Przyszłość tego zawodu (jego perspektywy) to głównie:	1. _____ 2. _____ 3. _____
Czy można w tym zawodzie pracować na własny rachunek? (jeśli tak, to opisz, w jaki sposób?)	_____

#### MOJA WIZJA KARIERY

Chcę zostać:	
Aby to uzyskać, muszę zdobyć:	wykształcenie: _____ kompetencje: _____
i przezwyciężyć bariery:	_____
Punkty krytyczne realizacji planu:	_____



## Zawodoznawstwo

Czym ono jest? Jak sama nazwa wskazuje, jest to wiedza o zawodach. Wg „Nowego słownika pedagogiki pracy” T.W. Nowackiego (Warszawa, 1999) „obejmuje (m.in.) opisy zawodów i charakterystyki zawodowe, analizę czynności zawodowych, warunków pracy i zadań pracowniczych”.

Do zadań doradcy zawodowego należy m.in. gromadzenie, opracowywanie i aktualizowanie informacji o zawodach (stanowiskach pracy), jednak dla naszych potrzeb wystarczającym będzie, jeśli skupimy się na tym, gdzie i jakie informacje można zdobyć na temat zawodów.

Wśród źródeł informacji o zawodach istotne miejsce zajmują **Klasyfikacja Zawodów i Specjalności** oraz **Przewodnik po zawodach**. Obydwa opracowania są dostępne na stronie <http://www.psz.praca.gov.pl>. „Klasyfikacja...” zawiera spis zawodów i pozwala na prowadzenie badań, analiz i prognoz dotyczących rynku pracy oraz badań nad przemianami struktury społecznej w Polsce. „Przewodnik...” z naszego punktu widzenia wydaje się być przydatniejszy, bo zawiera charakterystyki zawodów. Będzie bardziej przydatny dla osób dorosłych (bezrobotnych lub chcących zmienić zawód) i są w nim zawarte informacje takie jak:

- nazwa zawodu (nazwy dodatkowe jeśli takowe są),
- zadania i czynności robocze,
- środowisko pracy – materialne, warunki społeczne, warunki organizacyjne,
- wymagania psychologiczne,
- wymagania fizyczne i zdrowotne,

- warunki podjęcia pracy w zawodzie,
- możliwości awansu w hierarchii zawodowej,
- możliwości podjęcia pracy przez dorosłych,
- zawody pokrewne,
- literatura, możliwość zatrudnienia oraz płace.

W przypadku gdy odbiorcą informacji o zawodach jest młodzież, bardziej przydatne będą „**Teczki informacji o zawodach**”. Znajdują się one w każdym urzędzie pracy. Różnią się od charakterystyk zakresem informacji, większy nacisk bowiem jest tam położony na informacje dotyczące kształcenia i ścieżek edukacyjnych pozwalających zdobyć kwalifikacje do uzyskania zawodu. Zawarte w nich informacje to:

- nazwa zawodu,
- opis zawodu w skrócie,
- zadania i czynności,
- wymagania zawodu,
- kształcenie,
- instytucje kształcące,
- płace,
- szanse zatrudnienia,
- specjalizacje, podnoszenie kwalifikacji zawodowych,
- inne informacje,
- słownik.

Wiedza o wymogach edukacyjnych w związku z wykonywaniem zawodu jest istotna ze względu na to, że wiele zawodów w Polsce to zawody regulowane, czyli do ich wykonywania potrzebne jest spełnienie pewnych wymogów określonych przez prawo

(np. zdanie egzaminu, ukończenie wymaganej praktyki zawodowej, uzyskanie wpisu na listę, ukończenie właściwego kształcenia czy szkolenia, uzyskanie licencji).

Kolejnym miejscem z którego można skorzystać, aby zasięgnąć informacji o zawodach jest „**Doradca 2000**” – interaktywny program komputerowy (dostępny pod adresem: [doradca.praca.gov.pl](http://doradca.praca.gov.pl)) umożliwiający nakreślanie indywidualnych planów zawodowych. Stanowi bogate źródło wiedzy o instytucjach kształcących, zawodach oraz pomaga klientowi w określeniu własnych preferencji i predyspozycji zawodowych. Zawiera cztery bloki tematyczne zwane modułami. Są to:

- moduł Klient – umożliwiający klientowi stworzenie własnego profilu zawodowego i dopasowanie do niego odpowiednich profesji i stanowisk pracy;
- moduł Zawody – zawierający informacje na temat wybranych zawodów i sytuacji na rynku pracy;
- moduł Edukacja – to baza danych o szkołach zawodowych, średnich, policealnych

i wyższych oraz studiach podyplomowych. Zawiera informacje o kierunkach kształcenia, trybie nauki, a także o możliwościach zakwaterowania, otrzymania stypendium, warunkach lokalowych szkoły itp.

- moduł Nawigator (Lokalizator) – zawiera autotest „Kwestionariusz Preferencji i Predyspozycji Zawodowych”. Przy jego pomocy klient uzyskuje profil swoich umiejętności i predyspozycji.

Dostępne on-line są moduły „Zawody” i „Edukacja” – można korzystać z nich jak z baz danych. Pozostałe dwa mogą być obsługiwane i udostępniane dla klientów przez doradców zawodowych w urzędach pracy.

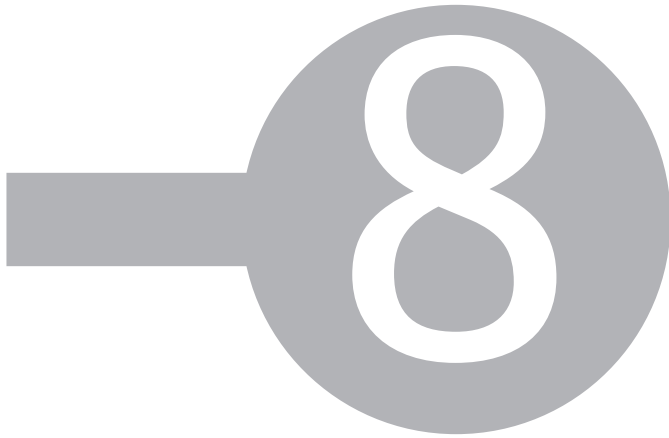
Zwięzłe informacje na temat różnych zawodów znajdziemy też na stronie <http://zielonalinia.gov.pl> (opis zawodu, zadania, potrzebne kwalifikacje), a także w stworzonym przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych serwisie [www.praca-enter.pl](http://www.praca-enter.pl).

### Drogi Czytelniku

To już koniec tego podręcznika. Tak jak wspominałam wcześniej, to co tu zawarłam, jest wyborem subiektywnym i na pewno nie wyczerpuje tematu doradztwa zawodowego. Ucieszę się, jeśli to, co napisałam, zainteresuje Cię, zainspiruje, zachęci do dalszego zgłębiania tematu. Chciałabym, abyś wiedział, że rozmowa doradcza może być spotkaniem, które na pewno wzbogaci kogoś, kto przychodzi po pomoc, ale też może wzbogacić Ciebie. Dlatego życzę Ci powodzenia w odkrywaniu potencjałów innych ludzi... ale też i swoich.

**Powodzenia!**





## Załączniki

### Załącznik nr 1 – test inteligencji wielorakiej H. Gardnera

Wypełnij poniższy kwestionariusz, przypisując wartość liczbową każdemu stwierdzeniu, które twoim zdaniem jest prawdziwe w odniesieniu do ciebie. Jeśli w pełni się z nim zgadzasz, postaw cyfrę 5. Jeżeli sądzisz, że nie masz z nim nic wspólnego – wstaw 0.

Użyj cyfr od 5 do 0, aby określić stopień prawdziwości poszczególnych stwierdzeń.

Wyniki wpisz w odpowiednie pola dla każdego typu inteligencji, a następnie wypełnij koło wielorakiej inteligencji.

1.	Posiadam uzdolnienia manualne	
2.	Posiadam dobre wyczucie kierunku	
3.	Posiadam naturalną umiejętność rozwiązywania sporów między przyjaciółmi	
4.	Łatwo zapamiętuję słowa piosenek	
5.	Potrafię wyjaśniać w prosty sposób trudne zagadnienia	
6.	Robię wszystko krok po kroku	
7.	Dobrze znam samego siebie i rozumiem, dlaczego postępuję tak, a nie inaczej	
8.	Lubię ćwiczenia grupowe i spotkania towarzyskie	
9.	Dobrze uczę się, słuchając wykładów i wywodów innych ludzi	
10.	Słuchając muzyki, doznaję zmian nastroju	
11.	Lubię krzyżówki, łamigłówki i problemy logiczne	
12.	Tablice, zestawienia i pomoce wizualne odgrywają dla mnie ważną rolę podczas uczenia się	
13.	Jestem wrażliwy na nastroje i uczucia otaczających mnie ludzi	

14.	Najlepiej uczę się, kiedy muszę wziąć się w garść i zrobić coś samemu	
15.	Zanim zechcę się czegoś nauczyć, muszę zobaczyć, jaką będę miał z tego korzyść	
16.	Podczas nauki i rozmyślań lubię spokój i samotność	
17.	Potrafię usłyszeć poszczególne instrumenty w złożonych utworach muzycznych	
18.	Łatwo przychodzi mi wywołanie w wyobraźni zapamiętanych i wymyślonych obrazów	
19.	Posiadam bogaty język i potrafię się nim posługiwać	
20.	Lubię robić notatki	
21.	Posiadam dobre poczucie równowagi i lubię ruch fizyczny	
22.	Potrafię dostrzegać strukturę przedmiotów i związki między różnymi rzeczami	
23.	Potrafię pracować w zespole i korzystać z cudzych doświadczeń	
24.	Jestem dobrym obserwatorem i często zauważam rzeczy uchodzące uwadze innych	
25.	Często bywam niespokojny	
26.	Lubię pracować lub uczyć się niezależnie od innych	
27.	Lubię komponować muzykę	
28.	Potrafię radzić sobie z liczbami i problemami matematycznym	

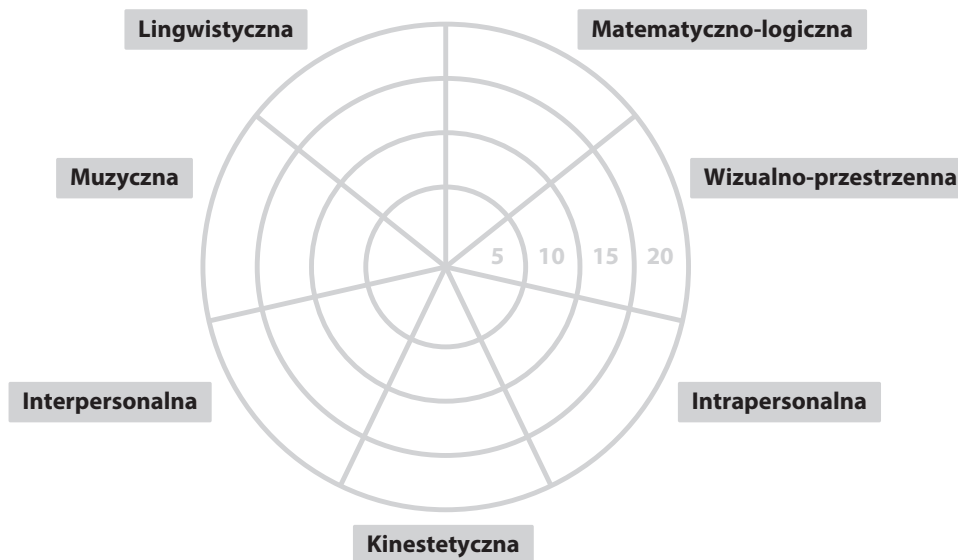
### Klucz do kwestionariusza wielorakiej inteligencji

typy inteligencji	stwierdzenia	suma punktów
Lingwistyczna	5 9 19 20	
Matematyczno-logiczna	6 11 22 28	
Wizualno-przestrzenna	2 12 18 24	
Muzyczna	4 10 17 27	
Interpersonalna	3 8 13 23	
Intrapersonalna	7 15 16 26	
Kinestetyczna	1 14 21 25	

## Koło wielorakiej inteligencji

Wpisując uzyskane wyniki na okręgach w polach odpowiadających poszczególnym typom inteligencji! I zaciemniając pola o najwyższych wynikach,

otrzymasz graficzny obraz rozkładu swoich typów inteligencji zgodnie z teorią Howarda Gardnera.



1. **Inteligencja lingwistyczna** czyli umiejętność posługiwania się językiem, wzorami i systemami. W zależności od kontekstu kulturowego, może być wyrażana na różne sposoby – poprzez umiejętności pisarskie, opowiadanie baśni, bądź sprawne manipulowanie językiem przy rozwiązywaniu, rebusów czy anagramów. Inteligencja lingwistyczna obejmuje wrażliwość na słowa, ich porządek, brzmienie, rytm, na modulację głosu, a także zdolność przekonywania, przekazywania informacji oraz wyrażania uczuć i kształtowania nastroju. Uczeń z rozwiniętą inteligencją lingwistyczną wykazuje zainteresowanie językiem i grą słów. Lubi wiersze, rymowanki i zabawy słowne. Uczy się słuchając, pisząc, czytając i dyskutując. Osoby z rozwiniętą inteligencją lingwistyczną wybierają między innymi zawód: pisarza, poety, dziennikarza, filologa, językoznawcy. Są dobrymi mówcami i negocjatorami.
2. **Inteligencja matematyczno-logiczna** przejawia się łatwością w rozumieniu i operowaniu

abstrakcyjnymi symbolami, kodami – alfabetycznym i numerycznym, wzorami i pojęciami miary (czasu, ilości, objętości, itp.). Uczeń z rozwiniętą inteligencją matematyczno – logiczną lubi sekwencyjność i porządek rzeczy, z łatwością przychodzi mu myślenie dedukcyjne i indukcyjne. Uczy się najlepiej poprzez wychwytywanie związków przyczynowo-skutkowych oraz wyodrębnianie wewnętrznej struktury różnych złożoności. Osoby z rozwiniętą inteligencją matematyczno-logiczną najchętniej wybierają profesje powiązane z naukami ścisłymi, zostają: matematykami, inżynierami, prawnikami, księgowymi. Są dobrze zorganizowani i uporządkowani.

3. **Inteligencja wizualno-przestrzenna** to zdolność rozwiązywania problemów przestrzennych, umiejętność wyobrażenia sobie danego przedmiotu, widzenia go w rzutach, trzech wymiarach i różnych położeniach w przestrzeni i w czasie. Uczniom z rozwiniętą wyobraźnią przestrzenną myślenie obrazowe przychodzi ze szczególną

łatwością, lubią wymyślać i konstruować przedmioty trójwymiarowe. Dobrze sobie radzą z wykonywaniem i kontrolą ruchów własnego ciała w przestrzeni. Uczą się najszybciej korzystając z wykresów, diagramów, schematów, map i innych pomocy wizualnych – najlepiej kolorowych, wręcz jaskrawych. Osoby z rozwiniętą inteligencją wizualno-przestrzenną najchętniej wybierają zawód architekta, rzeźbiarza, malarza, nawigatora, stratega, dekoratora wnętrz, projektanta, konstruktora.

4. **Inteligencja muzyczna** przejawia się umiejętnościami w posługiwaniu się tonem, tempem, rytmem oraz rozumieniem ich związków z charakterystycznym zapisem nutowym. Uczniowie z rozwiniętą inteligencją muzyczną potrafią rozróżniać układy dźwięków, wyodrębnić brzmienie poszczególnych instrumentów, nie mają trudności z odtworzeniem w wyobraźni mniejszych i większych form muzycznych. Często sami komponują muzykę lub grają na instrumentach muzycznych. Silnie reagują na muzykę zmianami własnego nastroju. Uczą się najszybciej przy akompaniamencie muzyki, rapując daną porcję materiału lub układając rymowanki podsumowujące kluczowe treści. Wielu naukowców uważa, że ten typ inteligencji jest szczególnie mocno związany z inteligencją matematyczno-logiczną. Osoby z rozwiniętą inteligencją muzyczną najchętniej wybierają zawody z muzyką związane – zostają kompozytorami, dyrygentami, nauczycielami muzyki, zajmują się wyrobem instrumentów muzycznych lub nośników dźwięku (płyty, kasety).
5. **Inteligencja interpersonalna** polega na zdolności „wczuwania się” w innych ludzi (empatia), umiejętności patrzenia na świat z różnych punktów widzenia. Pozwala to poznać i rozumieć myśli, uczucia, poglądy i zachowania innych, lepiej się komunikować a także wywierać wpływ na ludzi. Uczniów z rozwiniętą inteligencją interpersonalną cechuje łatwość nawiązywania, kształtowania i utrzymywania zróżnicowanych kontaktów społecznych, umiejętność pracy w zespole i pozytywnego wpływania na jego dynamikę. Uczeń z rozwiniętą inteligencją interpersonalną lubi pracę w grupie i wspólne rozwiązywanie problemów. Uczy się najchętniej przez współpracę w parach lub zespołach, ceni sobie bardzo

możliwość konsultacji z nauczycielem lub innymi dorosłymi. Osoby z rozwiniętą inteligencją interpersonalną dobrze sprawdzają się jako nauczyciele, terapeuci, politycy, sprzedawcy, menadżerowie.

6. **Inteligencja intrapersonalna** – odnosi się do wiedzy o samym sobie. Przejawia się ona wysoką świadomością swoich myśli, uczuć i emocji oraz skłonnością do prób ich wyjaśniania. Uczniowie z dobrze rozwiniętą inteligencją intrapersonalną potrafią samodzielnie motywować się do działania, dbają o rozwój i wzrost wewnętrzny, cechują się silnym poczuciem własnej wartości, czerpią przyjemność z czasu poświęconego na spokojną refleksję. Lubią korzystać podczas pracy intelektualnej z czasopism i gazet, najchętniej uczą się samodzielnie, mają precyzowane własne cele. Silnie rozwinięta inteligencja intrapersonalna częściej występuje u dziewcząt niż u chłopców, niestety ze szkodą dla tych ostatnich. Od małego kierunkowani na działanie i współzawodnictwo często nie są zdolni do autorefleksji i nie potrafią się otworzyć. Osoby z rozwiniętą inteligencją intrapersonalną to: pisarze, psychoterapeuci, filozofowie, psycholodzy, mistycy, skłonni do głębokiej refleksji nad własną naturą, obdarzeni znajomością własnej jaźni.
7. **Inteligencja kinestetyczna** (zwana też cielesną) oznacza dobre wyczucie własnego ciała, umiejętność jego sprawnego wykorzystywania w wysoce zróżnicowany sposób, łatwość w manipulowaniu przedmiotami, wrażliwość na bodźce dotykowe. Osoby z rozwiniętą inteligencją kinestetyczną cechuje dobra kondycja ruchowa, zręczność, dbałość o rozwój fizyczny, rzadkie pozostawanie w bezruchu. Uczeń ze zdolnościami kinestetycznymi lubi sport, działania praktyczne (doświadczenia, eksperymenty), wycieczki, zajęcia w terenie, kolekcjonowanie. Osoby z rozwiniętą inteligencją kinestetyczną chętnie wybierają zawód: sportowca, aktora, tancerza, wynalazcy, chirurga, nauczyciela w-f, mechanika, budowniczego.

*Za Grażyna Michałowska gm-tworzosc.cba.pl*

## Załącznik nr 2 – test ról zespołowych (M. Belbin)

Na każde zagadnienie (oznaczone cyfrą) przypada 10 punktów. Należy rozdzielić je w sposób, który według Ciebie najlepiej opisuje Twoje zachowanie (określone literami). Punkty te mogą być

rozdzielone pomiędzy kilka zdań, a w przypadkach ekstremalnych możesz rozdzielić je na wszystkie zdania lub przydzielić 10 punktów na jedno zdanie. Zapisz punkty w tabeli.

### 1. Co, według mnie, mogę wnieść do zespołu ?

(a)	Sądzę, że mogę szybko dostrzec i wykorzystać nowe możliwości.	
(b)	Potrafię dobrze współpracować z wieloma typami ludzi.	
(c)	Tworzenie pomysłów jest jedną z moich zalet.	
(d)	Moja zdolność polega na łatwości wciągania ludzi w pracę zespołu, jeśli tylko odkryję, że mogą oni wnieść coś wartościowego w pracę zespołu.	
(e)	Moja zdolność do wykończenia rozpoczętej pracy wpływa silnie na efektywność tej pracy.	
(f)	Jestem gotów stawić czoła czasowej niepopularności, jeśli tylko prowadzi ona do pozytywnych wyników.	
(g)	Jestem szybki w wyczuwaniu, co zadziała w znanej mi sytuacji.	
(h)	Mogę oferować uzasadniony sposób alternatywnego postępowania bez wprowadzania zaburzeń lub krzywdzenia innych.	

### 2. Jeśli miałbym słabe strony w pracy zespołowej to mogłyby to być:

(a)	Nie jestem spokojny, zanim zebrania nie są dobrze zorganizowane, kontrolowane i ogólnie dobrze prowadzone.	
(b)	Mam skłonności do bycia zbyt szczodrym dla ludzi, którzy reprezentują słuszny punkt widzenia, ale bez jego właściwego przeglądu.	
(c)	Mam tendencje do gadulstwa podczas rozważania nowych pomysłów.	
(d)	Moje obiektywne spojrzenie sprawia, że trudno mi entuzjastycznie i chętnie dołączyć do kolegów.	
(e)	Jestem czasem odbierany jako silny i autorytatywny, jeśli jest potrzeba do zrobienia czegoś.	
(f)	Sprawia mi kłopot prowadzenie grupy, ponieważ zbyt silnie reaguję na atmosferę w zespole.	
(g)	Mam skłonności do zbyt dużego zaangażowania się w pomysły i stąd do utraty kontroli nad tym, co się dzieje.	
(h)	Moi koledzy postrzegają mnie jako osobę niepotrzebnie martwiącą się szczegółami i możliwością, że coś może się nie udać.	

### 3. Kiedy angażuję się w działalność z innymi ludźmi:

(a)	Mam skłonność do wpływania na ludzi bez naciskania na nich.	
-----	---	--

(b)	Moja ogólna czujność chroni przed błędami i przeoczeniami.	
(c)	Jestem gotów namawiać do podjęcia akcji, tak aby zebranie nie było stratą czasu lub aby nie stracić z oczu głównych celów.	
(d)	Można na mnie liczyć jeśli chodzi o nowe pomysły	
(e)	Jestem zawsze gotów poprzeć dobrą sugestię dla wspólnego interesu.	
(f)	Jestem chętny do wyszukiwania nowości w pomysłach.	
(g)	Wierzę, że moja zdolność do chłodnej oceny jest aprobowana przez innych.	
(h)	Można na mnie polegać w kwestii dopilnowania, że cała niezbędna praca jest zorganizowana.	

**4. Moje charakterystyczne podejście do pracy grupowej jest następujące:**

(a)	Mam chęć lepszego poznania moich kolegów	
(b)	Nie jestem niechętny wypróbowaniu poglądów innych lub zachowaniu moich poglądów w mniejszości.	
(c)	Potrafię zazwyczaj znaleźć argumenty na odparcie niemądrej propozycji.	
(d)	Sądzę, że mam talent do wdrażania pomysłów, których plan został zaakceptowany do realizacji.	
(e)	Mam tendencje do unikania oczywistego i do wyskakiwania z czymś niespodziewanym.	
(f)	Wnoszę perfekcjonizm do każdej podjętej pracy zespołowej.	
(g)	Jestem gotów do wykorzystania moich kontaktów poza grupą.	
(h)	Będąc zainteresowanym wszystkimi pomysłami, nie waham się realizować jednego, skoro raz decyzja została podjęta.	

**5. Jestem usatysfakcjonowany z pracy ponieważ:**

(a)	Lubię analizować sytuacje i oszacowywać wszystkie możliwości.	
(b)	Interesuję się znalezieniem praktycznych rozwiązań problemów.	
(c)	Lubię czuć, że wpływam wydajnie na dobre wzajemne stosunki.	
(d)	Mam duży wpływ na podejmowanie decyzji.	
(e)	Mogę spotkać ludzi, którzy mogą wnieść coś nowego.	
(f)	Potrafię spowodować, że ludzie zgodzą się na podjęcie potrzebnej akcji.	
(g)	Czuję się dobrze, jeśli mogę poświęcić zadaniu pełną uwagę.	
(h)	Lubię znaleźć działalność pobudzającą moją wyobraźnię.	

**6. Jeśli niespodziewanie dostanę trudne zadanie do wykonania w ograniczonym czasie i z nieznaną mi grupą ludzi:**

(a)	Będę się czuł jak zepchnięty do kąta w celu wypracowania wyjścia z impasu, zanim wypracuję sobie sposób postępowania	
(b)	Będę gotów do współpracy z osobą, która wykaże najbardziej pozytywne podejście, choćby nie wiem jak było to trudne.	
(c)	Znajdę sposób na zredukowanie rozmiarów zadania poprzez ustalenie, co mogą zrobić poszczególne osoby.	
(d)	Moje naturalne poczucie odpowiedzialności za sprawę pomoże mi zapewnić, że nie zostaniemy w tyle za planem.	
(e)	Wierzę, że zachowam spokój i uruchomię moje zdolności do logicznego myślenia.	
(f)	Zapewnię stałość celów, pomimo napięć.	
(g)	Będę przygotowany na przyjęcie przewodnictwa grupie, jeśli dostrzegę brak postępów w pracy.	
(h)	Sprowokuję dyskusje w celu stymulowania nowych pomysłów i wprowadzenia ich w czyn.	

**7. Odnośnie problemów jakim podlegam pracując w grupie:**

(a)	Jestem skłonny wykazać swoją niecierpliwość wobec tych, którzy wstrzymują postęp.	
(b)	Inni mogą mnie krytykować za zbytnią analityczność i niewystarczającą intuicję.	
(c)	Moja potrzeba upewnienia się, że praca jest właściwie wykonywana, może wstrzymywać postęp.	
(d)	Mam tendencje do szybkiego znudzenia się i polegania na jednym lub dwóch osobach motywujących mnie.	
(e)	Mam trudności z rozpoczęciem pracy, zanim jej cele nie zostaną wyjaśnione.	
(f)	Mam trudności z wyjaśnieniem złożonych zagadnień.	
(g)	Mam świadomość, że wymagam od innych rzeczy których sam nie potrafię zrobić.	
(h)	Waham się bronić swojego zdania jeśli mam przeciw sobie opozycję.	





**ROLE LUDZI PRZYDANYCH W ZESPOLE**

Typ roli	Charakterystyka	Cechy pozytywne	Słabe punkty
Pracownik firmy (Company Worker) CW	Konserwatywny, obowiązkowy, przewidujący	Zdolności organizacyjne, praktyczność i zdrowy rozsądek, zdyscyplinowanie, pracowitość	Brak elastyczności, niechęć do niesprawdzonych pomysłów
Prezes (Chairman) CH	Spokojny, pewny siebie	Zdolność przyjmowania i postępowania bez uprzedzeń z wszystkimi mogącymi coś wnieść w meritum sprawy. Silne poczucie celowości	Jest jedynie przeciętny w kategoriach intelektu i uzdolnień twórczych
Manipulator (Shaper) SH	Dominujący, dynamiczny, towarzyski	Pęd i gotowość do zwalczania inercji, nieskuteczności, samozadowolenia spowodowanego oszukiwaniem samego siebie.	Skłonność do prowokowania, irytacji; niecierpliwość.
Innowator (Plant) PL	Indywidualista, poważny, nieortodoksyjny	Geniusz, wyobraźnia, inteligencja, wiedza	Buja w obłokach jest skłonny do niezważania na cele praktyczne i utarte sposoby postępowania
Analitik-Poszukiwacz (Resource-Investigalor) RI	Ekstrawertyk, entuzjasta, ciekawski, komunikatywny	Zdolność do kontaktów z ludźmi i wyszukiwania wszystkiego, co nowe. Zdolność reagowania na wyzwania.	Skłonność utraty zainteresowania, gdy mija pierwsza fascynacja ("śłomiany zapal")
Krytyczny Sędzia (Monitor-Ewaluator) ME	Stateczny, rozważny, nie wykazujący emocji, dyskretny, rzeczowy	Zdolność osądu, roztropność, konsekwencja i logiczność w myśleniu	Brak zdolności do inspirowania i motywowania innych.
Członek Zespołu (Team Worker) TW	Towarzyski, raczej łagodny, skromny i wrażliwy. Przeżywają za innych	Umiejętność dostosowywania się do ludzi i sytuacji, przyczynia się do wytworzenia "ducha zespołu".	Niezdecydowanie w warunkach krytycznych
Konsekwentny realizator zadania (Completer-Finisher) CF	Staranny, uporządkowany, rzetelny, troszczący się o wynik. Dokonuje rzeczy do końca	Zdolność kończenia zadania (postawienia kropki nad "i"). Perfekcjonizm.	Skłonność do przejmowania się detalami. Niechęć do "wypuszczenia spraw z własnych rąk"



## Bibliografia

- Aleksander Nancy, Udane szkolenie. Przewodnik szkoleń i warsztatów, Kielce, Wydawnictwo Jedność, 2007
- Bolles Richard, Jakiego koloru jest twój spadochron? Praktyczny podręcznik dla poszukujących pracy i zmieniających zawód, Warszawa, Studio EMKA, 2011
- Heath Chip, Heatch Dan, Pstryk. Jak zmieniać, żeby zmienić, Kraków, Społeczny Instytut Wydawniczy Znak, 2010
- Kania Iwona, Jak towarzyszyć uczniom w rozwoju społeczno-zawodowym? Gry szkoleniowe i scenariusze zajęć do pracy z młodzieżą, Warszawa, Difin SA, 2010
- Knowles Malcolm, Edukacja dorosłych, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2009
- Kozak Agnieszka, Proces grupowy. Poradnik dla trenerów, nauczycieli i wykładowców, Gliwice, Wydawnictwo Helion, 2010
- Kozak Agnieszka, Łaguna Mariola, Metody prowadzenia szkoleń czyli niezbędnik trenera, Gdańsk, GWP, 2009
- Kukła Daniel, Duda Wioletta, Zając Marta, Grupa ryzyka na rynku pracy. Poradnik dla osób współpracujących z grupą 45+, Warszawa, Difin SA, 2012
- Murgatroyd Stephen, Poradnictwo i pomoc, Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo S.C., 2000
- Podoska-Filipowicz Elżbieta., Podstawy zawodownawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego, Bydgoszcz, WSP, 1990.
- Rae Leslie, Planowanie i projektowanie szkoleń, Kraków, Oficyna Ekonomiczna, 2003
- Rojewska Jolanta, Grupa bawi się i pracuje. Zbiór grupowych gier i ćwiczeń psychologicznych. Część II, Wałbrzych, Oficyna Wydawnicza UNUS, 2000
- Rosalska Małgorzata, Wawrzonek Anna, Między szkołą a rynkiem pracy. Doradztwo zawodowe w szkołach zawodowych, Warszawa, Difin SA, 2012
- Wilczyńska Maja, Nowak Małgorzata, Kućka Jolanta, Sawicka Joanna, Sztajerwald Katarzyna, Moc coachingu. Poznaj narzędzia rozwijające umiejętności i kompetencje osobiste, Gliwice, Wydawnictwo Helion, 2011
- Zeszyty informacyjno-doradcze doradcy zawodowego numery: 4, 5, 9, 11, 12, 15, 16, 20, 29, 30, 31, 35, 37, 43, 48, 50, 51, 51, 52

### Strony internetowe

- [www.doradca-zawodowy.pl](http://www.doradca-zawodowy.pl)
- [www.rynekpracy.pl](http://www.rynekpracy.pl)
- [www.bezrobocie.org.pl](http://www.bezrobocie.org.pl)
- [www.pracuj.pl](http://www.pracuj.pl)
- [andragogika.wyklady.org](http://andragogika.wyklady.org)
- [www.zawodyregulowane.pl](http://www.zawodyregulowane.pl)
- [www.psychologia.net.pl](http://www.psychologia.net.pl)
- [www.alepraca.pl](http://www.alepraca.pl)
- [www.ipiss.com.pl](http://www.ipiss.com.pl)
- [www.praca.pl](http://www.praca.pl)
- [www.sdsiz.pl](http://www.sdsiz.pl)
- [www.koweziu.edu.pl](http://www.koweziu.edu.pl)
- [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl)
- [zielonalinia.gov.pl](http://zielonalinia.gov.pl)



### **Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych (FISE)**

powstała w 1990 roku. Naszą misją jest działanie w sposób systemowy na rzecz wzrostu zatrudnienia.

Stale poszukujemy nowych narzędzi aktywizacji zawodowej i wspierania rozwoju lokalnego. Od 2005 roku aktywnie angażujemy się w działania mające na celu wzmocnienie sektora ekonomii społecznej w Polsce. Nasi eksperci uczestniczą w pracach zespołów zajmujących się dostosowywaniem polskiego prawa do potrzeb przedsiębiorstw społecznych, bierzemy udział w konsultacjach ważnych z tego punktu widzenia dokumentów, na szczeblu krajowym i regionalnym, prowadzimy sekretariat Stałej Konferencji Ekonomii Społecznej, porozumienia organizacji działających na tym polu, najstarszej polskiej instytucji zajmującej się dialogiem z władzami publicznymi w zakresie ekonomii społecznej.

Duża część naszej aktywności polega na szerzeniu wiedzy i zwiększaniu świadomości społecznej na temat możliwości, jakie stwarza ekonomia społeczna. W tym celu organizujemy debaty, konferencje, szkolenia, wydajemy publikacje, prowadzimy portal [www.ekonomiaspoleczna.pl](http://www.ekonomiaspoleczna.pl), który jest największym polskim źródłem wiedzy na temat przedsiębiorczości społecznej. Jesteśmy również organizatorami pierwszego ogólnopolskiego konkursu na najlepsze przedsiębiorstwo społeczne roku.

FISE prowadzi także Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej, gdzie początkujący przedsiębiorcy społeczni mogą liczyć na kompleksowe usługi, które pozwolą im skutecznie działać w obszarze ekonomii społecznej.

Cele statutowe realizujemy również przez działalność gospodarczą, prowadzoną przez wyodrębnioną organizacyjnie komórkę FISE – Szkołę Przedsiębiorczości. Działamy z poszanowaniem zasad partnerstwa, z zachowaniem norm etycznych, w poczuciu odpowiedzialności za jakość i skutki realizowanych działań oraz z dbałością o środowisko naturalne.

## **FISE** >

Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych  
00-031 Warszawa, ul. Szpitalna 6 lok. 2/5  
T: +48 (22) 537 02 00-02, F: +48 (22) 537 02 03  
[http: www.fise.org.pl](http://www.fise.org.pl), [www.bezrobocie.org.pl](http://www.bezrobocie.org.pl)  
[www.ekonomiaspoleczna.pl](http://www.ekonomiaspoleczna.pl)  
[fise@fise.org.pl](mailto:fise@fise.org.pl)