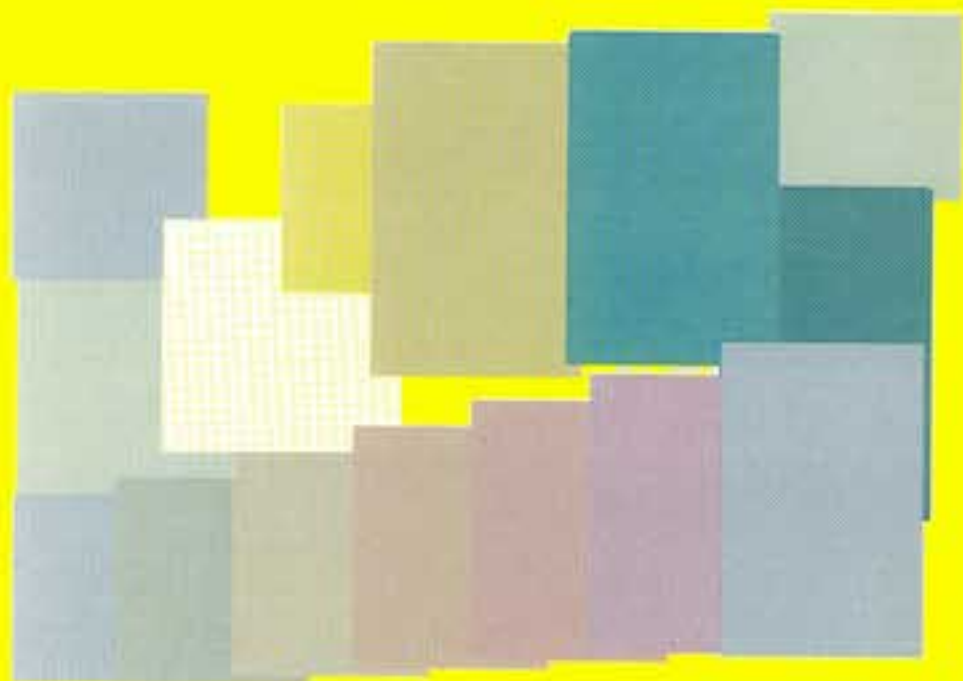


Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego



URZĄD PRACY

1

**ZESZYTY INFORMACYJNO-METODYCZNE
DORADCY ZAWODOWEGO**

**ZESZYTY INFORMACYJNO-METODYCZNE
DORADCY ZAWODOWEGO**

Warszawa 1994

URZĄD PRACY

ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa, tel. 26-70-61

"Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego"

Wyboru opracowań dokonał Marek Winniczenko
z Ministerstwa Pracy, Płac i Spraw Socjalnych

Redakcja:

Joanna Fundowicz, Iwona Cholewa

Opracowanie graficzne:

Elżbieta Piwowarczyk

Korekta:

Joanna Iwanowska, Joanna Fundowicz

Copyright by Urząd Pracy 1994

ISBN 83-86313-05-6

Opr. wydawnicze, skład, druk, oprawa:

MCNEMT, 26-600 Radom

ul. Pułaskiego 6, tel. 442-41

Spis treści

1. Wprowadzenie	5
2. Tomasz BOCHAT: Elementy psychologii, socjologii oraz interakcyjne modele poradnictwa	7
3. KAMOSIŃSKA Iwona: Podstawy zawodoznawstwa	39
4. CZACHOROWSKA Anna: Podstawowe umiejętności doradcze — doradztwo indywidualne	45
5. JANAS Monika: Poradnictwo grupowe	61
6. GORZAŁCZYŃSKA Irena: Zadania doradcy pracy świadczącego pomoc dla zakładu pracy	81
7. NATANEK Małgorzata: Ocena skuteczności działań doradcy	93

Tomasz BOCHAT

Rejonowy Urząd Pracy w Bydgoszczy

ELEMENTY PSYCHOLOGII, SOCJOLOGII ORAZ INTERAKCYJNE MODELE PORADNICTWA

Psychologia

W ramach rozważań poświęconych psychologii omówione zostaną trzy ważne zagadnienia:

1. Psychologiczne koncepcje człowieka,
2. Psychologiczne aspekty zachowania człowieka dorosłego,
3. Podstawy psychologii pracy.

Psychologiczne koncepcje człowieka

„Człowiek jest zawsze czymś więcej niż tym, co o sobie wie. Odnosi się to zarówno do człowieka jako takiego, jak i do każdej jednostki” — twierdzi wybitny filozof niemiecki Karl Jaspers [21]. Ta okoliczność powinna być uwzględniana w procesie doradztwa społeczno-zawodowego. Doradcy powinni mieć świadomość, że ich działalność jest, zdaniem tak Jaspersa, jak i wielu innych badaczy zagadnienia, rodzajem psychoterapii, której celem jest zadanie wyjaśniania, interpretacji oraz rozumienia zachowań bezrobotnego, a także dążenia do uzdrowienia jego sytuacji życiowej. Muszą też uwzględniać fakt, że — jak podkreśla Mirosława Marody — *„... teorie zajmujące się działaniem [człowieka — TB] pomijały problematykę myślenia, teorie poznawcze zaś ograniczały się jedynie do badania procesów rządzących myśleniem nie próbując powiązać go z działaniem. Człowiek psychologii, w zależności od teorii, albo działa, albo myśli, rzadko jednak zdarza mu się łączyć te dwie czynności”* [24], co znaczy, że teorie te są jednostronne w swojej analizie problemów ludzkich.

Psychologiczne koncepcje człowieka zostaną przedstawione w następującej kolejności: psychoanaliza, behawioryzm, teorie poznawcze, zaś ich niewątpliwa — mimo wielu cząstkowych trafnych ustaleń — jednostronność zostanie

skonfrontowana z orientacją humanistyczną w psychologii (lub konkretną — wedle określenia St. Gerstmann), gdyż ta podejmuje wysiłek przewyciężenia wyżej wskazanej słabości.

Omawianie tych koncepcji w takiej kolejności dodatkowo uzasadnia fakt, że po pierwsze — psychoanaliza najbardziej manifestuje swoją obecność w potocznej świadomości wykorzystującej podstawowe psychoanalityczne pojęcia i kategorie, jak: nieświadomość, popęd, instykt, konflikt i mechanizm obronny itp. Po drugie — najchętniej stosowaną w próbach sterowania, a nawet manipulowania zachowaniami ludzi (zwłaszcza w działaniach zwierzchników w stosunku do podwładnych) jest inżynieria społeczna behawioryzmu. Po trzecie — we współczesnych koncepcjach pedagogicznych i różnych wersjach doradztwa najczęściej stosuje się metody, techniki oraz twierdzenia różnych odmian teorii poznawczych (w Polsce — najchętniej teorii czynności Tadeusza Tomaszewskiego). Po czwarte — psychologia humanistyczna (konkretna) jest najmocniej osadzona w rzeczywistości życia codziennego, najpełniej odwołuje się do doświadczeń ludzi i umiejętnie je wykorzystuje — przeto jest najbardziej przydatna w procedurach doradztwa zawodowego.

Psychoanaliza

Twórcą nurtu psychoanalizy, jako bodaj najważniejszego wariantu koncepcji psychodynamicznej w psychologii, był Zygmunt Freud. Do dzisiaj kierunek ten — zarówno w teorii, jak i praktyce psychoterapeutycznej — jest nadal żywotny, jakkolwiek bardzo wiele z pierwotnych założeń freudyzmu zostało odrzuconych, a sama koncepcja znacznie bardziej przystosowana do wymogów rzeczywistości społecznej dzięki takim badaczom, jak A. Adler, C.G. Jung, K. Horney, E. Fromm, H.S. Sullivan i wielu innych. Wspólne jednak dla wszystkich tych wersji psychoanalizy są następujące przekonania:

1. Głównym zadaniem psychoanalizy jest badanie osobowości. Osobowość człowieka składa się z trzech sfer: id, ego i super-ego. **Id** stanowi kategorię opisującą pierwotne pragnienia, popędy lub wrodzone instynkty. **Ego** dysponuje funkcjami integracji oraz syntezy procesów spostrzegania, pamiętania, myślenia i działania. Jego zadanie polega na badaniu rzeczywistości otaczającej człowieka oraz analizy przeżyć wewnętrznych w celu umożliwienia wyboru określonych zachowań i takie kierowanie nimi — jak podkreśla Sidney M. Jourard [18 a] — aby jednostka mogła w sposób nie naruszający zakazów moralnych i społecznych bezpiecznie zaspokajać swoje potrzeby. **Super-ego** z kolei jest swoistym sumieniem jednostki i kontrolerem jej zachowań, ponieważ odnosi się do wzorców kulturowych — nakazów i zakazów moralnych, które człowiek przyswaja sobie w trakcie rozwoju.

2. Zdrowa osobowość w tym ujęciu istnieje wówczas, gdy występuje harmonia pomiędzy id, ego i super-ego. Zygmunt Freud był jednak przekonany, że id jest zawsze najważniejsze przez całe życie, ponieważ jego popędy i potrzeby wyznaczają „prawdziwy cel życia indywidualnego organizmu”. Znaczy to, że w przedstawionej wyżej strukturze osobowości ludzkiej id jest z reguły czyn-

nikiem dominującym. Współczesna — po Freudzie — psychoanaliza skłania się jednak wyraźnie do poglądu, że to właśnie ego posiada przewagę nad pozostałymi częściami — sferami osobowości i dysponuje w stosunku do nich dużą autonomią [19].

3. W osobowości nieprawidłowej, np. w neurotyzmie, siła i autonomia ego jest wyraźnie osłabiona. Skutkiem tego jest niesprawność ego w zakresie oceny rzeczywistości zewnętrznej i świata subiektywnego jednostki, w rezultacie zaś muszą występować konflikty pomiędzy wymaganiami stawianymi z jednej strony przez id (tj. popędy, potrzeby, instynkty), z drugiej przez ego i świat zewnętrzny oraz z trzeciej przez super-ego (moralność, kulturę etc.). Taka sytuacja występuje częściej, niż w potocznej świadomości przywykło się sądzić — twierdzą przedstawiciele tego nurtu w psychologii..

4. Bardzo ważnym założeniem psychoanalizy jest przeświadczenie, że człowiek jest nieświadom sił motywujących go do aktywności, z reguły bowiem nie zdaje sobie sprawy z tego, dlaczego działa tak, jak działa. Do najważniejszych sił motywujących należą potrzeby, popędy, dążenia. Zachowaniem ludzi sterują siły wewnętrzne, a nie środowisko zewnętrzne, jak twierdzi behawioryzm. Dzielą się one na: **popędy pierwotne** (wrodzone) — niezbyt liczne, takie jak: dążenie do zdobycia pokarmu, utrzymania pożądanego temperatury ciała, unikanie bólu, popęd seksualny itp. oraz **popędy wtórne** powstające w procesie socjalizacji i wychowania — znacznie liczniejsze, do których m.in. należą potrzeba bezpieczeństwa, potrzeba afiliacji, potrzeby osobiste (w tym prestiżu i uznania).

5. Ważnym ogniwem psychoanalizy jest teoria konfliktów. Zgodnie z nią konflikty między popędami oraz jednostką a otoczeniem są nieuniknione i przy tym nieświadomiane przez człowieka [23]. Konflikty można podzielić na wewnętrzne oraz zewnętrzne. Te pierwsze posiadają charakter konfliktów motywacyjnych, to znaczy pojawiają się w sytuacji dążenia do sprzecznych ze sobą lub wręcz przeciwstawnych celów. Dobrym przykładem może być konflikt wewnętrzny między dążeniem, aby być bogatym i zrobić karierę a jednoczesnym dążeniem, aby być przy tym lubianym przez otoczenie. Te drugie (zewnętrzne) pojawiają się wówczas, gdy występuje sprzeczność między celami i dążeniami konkretnej jednostki a celami i działaniami innych osób i są częste zarówno w środowisku pracy, jak i rodzinnym i szerszym, społecznym. Zdaniem Karen Horney ważną tutaj rolę odgrywa lęk i wrogość jednostki i grupy [20 a].

6. Konflikty — zwłaszcza wewnętrzne — destrukcyjnie wpływają na osobowość ludzi powodując często powstawanie frustracji, lęków i zaburzeń emocjonalnych oraz agresji i zachowań neurotycznych. Zachowania neurotyczne charakteryzują dwie ważne cechy, a mianowicie — jak podkreśla K. Horney: „... pewna sztywność reakcji oraz rozbieżność między możliwościami a osiągnięciami”. Pierwsza z nich wyraża się w braku tej giętkości, „... która umożliwia reagowanie w różny sposób w odmiennych sytuacjach.” I tak człowiek na ogół jest podejrzliwy, gdy ma ku temu realne powody, natomiast neurotyk może być podejrzliwy niezależnie od sytuacji i być jednocześnie nieświadomym tego faktu. Człowiek

o nie zaburzonej osobowości potrafi odróżnić komplementy szczerze od nie-szczerych, neurotyk tego nie potrafi. Podobnie jak z niezdecydowaniem występującym u ludzi w sytuacjach trudnych: neurotyk bywa z reguły niezdecydowany lub ma poczucie, że sam sobie przeszkadza [20 a].

7. Psychoanaliza wyróżnia mechanizmy obronne, które są instrumentem wykorzystywanym w trakcie radzenia sobie z konfliktami. Można powiedzieć, że jednostka toczy swoją grę próbując rozwiązywać własne problemy — tak zewnętrzne, jak tym bardziej wewnętrzne. I tak do najważniejszych sposobów radzenia sobie z konfliktami należą: represja czyli wyparcie, projekcja, racjonalizacja oraz substytucja. Dość szczegółowo omawia je J. Koźmiecki w pracy „Koncepcje psychologiczne człowieka”. Tutaj skrótowo można powiedzieć, że **represja** „polega na usuwaniu ze świadomości myśli o konfliktach, popędach, przykrych przeżyciach i upokarzających niepowodzeniach, które wywołują lęk czy poczucie winy. [...] Celem represji jest zmniejszenie lub zupełne wyeliminowanie lęku.” Lęk ten pozostaje jednak nadal w sferze nieświadomości. **Projekcja** jest takim nieświadomym mechanizmem, który polega na przypisywaniu swoich niepożądanych cech i/lub wad innym ludziom. Projekcję stosuje się w stosunku do osób podobnych o tyle, aby owo przypisanie cech było prawdopodobne, ale i na tyle różnych, iż sama czynność nie jest źródłem lęku dla osoby jej dokonującej. **Racjonalizacja** polega na niezgodnym ze stanem faktycznym wyjaśnianiu przyczyn zachowania. Prawdziwe motywy i dążenia są ukrywane, natomiast na plan pierwszy wysuwa się motywy i dążenia pozytywnie oceniane przez otoczenie, np. motyw kariery i awansu materialnego przesłonięty przez oficjalny motyw chęci działania twórczego lub poświęcenia dla innych. Wyróżnia się dwa warianty racjonalizacji: racjonalizację typu „kwaśne winogrona” — gdy ważny a nieosiągalny dla jednostki cel zostaje przez nią zdyskredytowany (uznany za niegodny wysiłku, np. gdy chłopak obmawia dziewczynę, która odrzuciła jego zaloty) oraz racjonalizację typu „słodkie cytryny” — gdy niepożądane i niedogodne sytuacje uznaje się za przyjemne. **Substytucja**, czyli zastępowanie celów trudniejszych przez cele łatwiejsze również występuje w dwu formach: kompensacji, czyli kierowania wysiłku i aktywności na cele podobne do pierwotnych, ale łatwiejsze do osiągnięcia (np. taniec zamiast erotyki) oraz sublimacji, czyli zastąpienia celów nieakceptowanych społecznie przez dążenia posiadające taką akceptację (np. rozładowywanie agresji poprzez sport) [23].

8. Psychoanaliza, zwłaszcza zaś jej wersja kulturowa, analizuje również trudności w pracy zawodowej wynikające z nerwicy. Ten fragment analiz posiada szczególne znaczenie w procesie doradztwa zawodowego i kontaktów z osobami bezrobotnymi, może bowiem pomóc w wyjaśnianiu niektórych przynajmniej zachowań tych osób i trudności w kontaktach z nimi i między nimi a otoczeniem zawodowym. Karen Horney w pracy „Nerwica a rozwój człowieka” [20 b] wyróżnia sześć najbardziej wyrazistych typów neurotycznej osobowości zawodowej. Oto one: **typ ekspansywny** charakteryzuje przecenianie własnych zdolno-

ści i talentów oraz traktowanie własnej pracy jako aktywności o unikalnym znaczeniu. Odznacza się on też skłonnością do odrzucania każdej, nawet najbardziej poważnej krytyki poczynań i traktuje ją w kategoriach wrogiego ataku na siebie. **Typ narcystyczny** jest spotęgowanym wariantem typu poprzedniego. Jego właściwościami są:

- rozproszenie zainteresowań i energii na wiele kierunków i rychłe ich porzucanie,
- arogancja i zawiść w stosunku do osób nie obdarzonych tak bogatymi — w rzeczywistości zaś pozornymi — właściwościami,
- niedostrzeganie granic swoich możliwości.

Typ perfekjonisty jest odwrotnością poprzedzającego. Pracuje on metodycznie i pedantycznie, zaś drobiazgowość nie pozostawia mu miejsca na oryginalność i spontaniczność działania. **Typ władczo-mściwy**, któremu każda godzina nie poświęcona pracy wydaje się być zmarnowana. Dąży on raczej do panowania nad daną sferą aktywności niż jej wzbogacania własną inwencją, dlatego z reguły nie podejmuje on istotnych spraw. **Typ osobowości stłumionej** jest skłonny do zaniżania celów dążeń i do niedoceniań swoich zdolności i możliwości oraz niedowartościowania własnej wykonywanej pracy, jest ciągle nękany wątpliwościami i zablokowany przez druzgocący samokrytycyzm, dobrze pracuje jedynie „na raty” i na rzecz innych — to odwrotność pierwszego typu — ekspansywnego. Ostatnim jest **typ osobowości rezygnacji**, który podobnie jak typ stłumiony — również zaniża swoje samooceny i aspiracje, ale różni się od poprzedniego tym, że rezygnuje z wszelkich przejawów własnej aktywności życiowej, przejawia brak inicjatywy i ogólne zwolnienie w działaniu fizycznym i psychicznym, zaś przymuszenie jej do aktywności wywołuje nieuświadomiony bunt, po którym następuje jeszcze większy stan apatii i bierności. W rezultacie taka osoba tak dalece, jak to jest możliwe, redukuje swoje działania na rzecz innych.

Behawioryzm

Behawioryzm, podobnie jak wyżej przedstawiona psychoanaliza, również nie jest jednorodnym nurtem w psychologii i w trakcie swojego rozwoju stopniowo odchodził od skrajnych założeń i tez metodologicznych. Dlatego trzeba mieć świadomość, że istnieje różnica między wcześniejszym stanowiskiem behawioryzmu molekularnego a późniejszym (którego przedstawicielem jest najbardziej znany i popularny obecnie Burrhus F. Skinner) behawioryzmem molarnym. Pierwszy charakteryzuje się tym, że odwołuje się do klasycznego modelu warunkowania typu bodziec—reakcja wyjaśnianego przy pomocy fizjologicznej kategorii łuku odruchowego (S—R), na skutek czego całą swoją uwagę skupia na **zachowaniach reaktywnych**, tj. całkowicie zależnych od okoliczności i bodźców środowiska zewnętrznego. Drugi z nich — behawioryzm molarny — zajmuje się działaniami, czyli złożonymi systemami reakcji i wprowadza pojęcie **zachowania sprawczego** definiując je jako taki typ reakcji, który oddziałuje na środowisko i zmienia je, zaś zmiana w środowisku wpływa z kolei na występowanie tej

reakcji. Oprócz tego ten łagodniejszy wariant nie odrzuca, jak poprzedni, istnienia wewnętrznych motywów zachowania człowieka, lecz próbuje je ukazać jako wytwór i rodzaj oddziaływań środowiska [19]. Mimo tych różnic obydwie te nurty więcej mają ze sobą wspólnego i dlatego można wskazać na wspólne dla nich obu założenia i postulaty. I tak należą doń:

1. Przekonanie, że autonomiczny w swoich działaniach człowiek—osoba jest fikcją, dlatego nie on i jego osobowość są obiektami badania, lecz zachowania jako zjawiska obserwowalne. Skinner powiada wręcz, że *„autonomiczny człowiek jest wybiegiem, którym posłużono się, gdy nie można było inaczej wytłumaczyć pewnych zjawisk. Jest on wytworem naszej niewiedzy i jest wypierany w miarę, jak wzrasta rozumienie pewnych rzeczy”* [27]. Przypisuje on aktywną rolę środowisku zewnętrznemu i okolicznościom związanym z nim (czyli zmiennym niezależnym), natomiast człowieka traktuje jako twór reaktywny. Twierdzi, że zasada determinizmu stosuje się do człowieka i podważa potoczne przekonania o człowieku jako podmiocie posiadającym swobodę działania i dążenia do celów życiowych. Dlatego sądzi, że ustalanie winy lub odpowiedzialności jednostki za jej działania ma niewiele sensu.

2. Behawioryści przyjmują, że jakkolwiek środowisko odgrywa decydującą rolę w określaniu zachowań człowieka, to również pewną niebagatelną rolę odgrywają czynniki biologiczne (dziedziczność). Zachowania w części wynikają ze skłonności dziedzicznych (i dlatego można je zmienić metodami genetycznymi), zaś te ich przejawy, których nie można wyjaśnić przez odwołanie do dziedziczności, zależą wyłącznie od środowiska. Aby właściwie rozumieć znaczenie środowiska, należy przede wszystkim poznać jego funkcje. Jest to warunek konieczny i poprzedzający podjęcie jakichkolwiek działań mających na celu zmianę zachowań.

3. Środowisko jest dla behawioryzmu konfiguracją lub inaczej mozaiką bodźców, które sterują zachowaniami człowieka. Z tego względu struktura zachowania jest kopią struktury środowiska [23]. Nie zmienia tego faktu okoliczność, że środowisko fizyczne w dużej mierze jest wytworem człowieka, zaś środowisko społeczne — w pełni. Nie ma tutaj sprzeczności z tezą o wyłącznej aktywności środowiska, ponieważ każdorazowo zachowanie człowieka jest kierowane przez środowisko już istniejące, czyli to, które zostało ukształtowane przez wcześniejsze pokolenia ludzi. Dopiero zachowanie uwarunkowane przez wcześniej ukształtowane środowisko może modyfikować środowisko zastane [27].

4. Zachowania najlepiej jest badać rozpatrując, w jaki sposób wiążą się one z poprzedzającymi je zdarzeniami. Jeśli poddajemy zachowanie analizie przy czynowo-skutkowej (gdzie przyczyną jest środowisko, a skutkiem zachowanie), wówczas nie ma potrzeby mówienia o mechanizmach działających wewnątrz człowieka. Wszystkie stany wewnętrzne, takie jak głód, pragnienie, gniew, a nawet grzech mogą być traktowane jako wytwór wpływów środowiska. I tak

głód wiąże się z taką zmianą w środowisku, jak pozbawienie pokarmu, pragnienie z kolei z takimi zmiennymi środowiskowymi, jak podwyższenie temperatury pomieszczenia bądź spożycie przesolonego pokarmu lub ograniczenie dostępności do napojów. Gniew jako rodzaj emocji można również wyjaśnić odwołując się do opisu zmian zachodzących w środowisku. W przypadku grzechu Skinner wyraźnie podkreśla, że zachowanie tak właśnie określane zależy od warunków życia człowieka, od tego, jakich wzmocnień jest adresatem i jaki jest przebieg tych wzmocnień. Podobnie jest nawet z przesądem, który jest wynikiem dostrzegania związku przyczynowego między reakcją a czynnikiem wzmacniającym tam, gdzie w rzeczywistości go nie ma (np. między pechem a czarnym kotem). Z tego powodu można nawet przyjąć, że i Ja (jaźń) człowieka jest zbiorem zachowań odpowiadających danemu rodzajowi okoliczności (zmiennych) środowiskowych i zmienia się wraz z nimi [19].

5. Uznanie, że zasadniczym przedmiotem badania psychologii nie są wewnętrzne procesy i stany psychiczne, lecz zachowania prowadzi do wniosku, że osobowość człowieka jest zbiorem różnorodnych typów zachowań. Modyfikacja osobowości polega tedy na modyfikacji zachowań ludzkich i kierowaniu tym procesem. Zdaniem Skinnera zachowania społeczne (które są najważniejsze dla charakterystyki osobowości człowieka) różnią się od innych zachowań (np. fizjologicznych) jedynie tym, że wspierają się na interakcjach między dwiema lub więcej osobami. Tutaj też właściwego sensu nabiera wyodrębnienie dwu rodzajów zachowań — sprawczych oraz reaktywnych — o czym była na wstępie już mowa [19].

6. Modyfikacja zachowań wymaga z reguły zastosowania procedur warunkowania sprawczego. Ich istotą jest obserwowanie zachowania i odpowiednie wykorzystywanie wzmocnień. Najczęściej stosowaną formą modyfikacji wykorzystującą technikę wzmocnień, jest terapia uczenia się społecznego. Zakłada ona, że zachowanie niewłaściwe lub niepożądane nie jest rezultatem irracjonalnym motywów, grzechu lub choroby, lecz wynika z niewłaściwego uczenia się. Do najważniejszych sposobów modyfikowania zachowań zalicza się: wygaszanie, odwracanie, terapię implozyjną, uczenie się awersyjne, wzmocnienia pozytywne, naśladowanie modeli oraz ekonomię żetonową. Stosuje się tutaj takie procedury wykorzystania tych technik modyfikacji, jak stałe odstępy czasowe, stałe proporcje, zmienne odstępy czasowe (w grach losowych) i zmienne proporcje. Praktyczne nieprzestrzeganie przyjętych procedur modyfikacji prowadzi często do skutków odwrotnych niż zamierzone.

Wygaszanie modyfikuje niepożądane zachowania poprzez zaprzestanie ich wzmacniania (czyli swoistego nagradzania). Jest ono użytecznym narzędziem modyfikacji zwłaszcza wtedy, kiedy wzmacnianie zachowań niepożądanych jest dokonywane nieświadomie, np. zwracanie szczególnej uwagi na „napady” gniewu u małych dzieci i zaspokajanie ich życzeń. Wygaszanie negatywnych zachowań powinno być połączone ze wzmacnianiem reakcji pozytywnych.

Odwracanie polega na zapobieganiu powstawania lęku w trudnych situa-

cyjach dzięki stosowaniu techniki odprężania się (relaksacji). Rozpoczyna się ono od określenia bodźców wzbudzających lęk i utworzenia ich hierarchii. Po uzyskaniu odprężenia mięśni podaje się te bodźce poczynając od najsłabszego i jeśli nie pojawia się reakcja lękowa podaje się silniejsze aż do uzyskania wygaszenia lęku wobec danego rodzaju bodźców (np. kontaktów z węzami, lęku egzaminacyjnego, lęku wysokości bądź otwartej lub zamkniętej przestrzeni, tremy, nieśmiałości itp.) **Terapia implozyjna** zakłada, że aby najskuteczniej wygasić lęk, należy doświadczyć silnej reakcji lękowej. Warunkiem jej zastosowania jest, aby osoba doświadczona w ten sposób nie mogła uciec od bodźca wzbudzającego lęk. Wyobrażenie takiego lęku prowadzi do eksplozji wewnętrznego panicznego strachu (stąd nazwa implozji). Jeśli sytuacja powtarza się, a osoba znajdująca się w niej nie ponosi żadnej szkody, wówczas bodziec lękowy traci swoją moc (np. jest to stosowane w treningu umiejętności społecznych). **Uczenie się awersyjne** polega na podawaniu bodźców negatywnych, które mają za zadanie wzbudzić awersję (wstręt, odrzucenie) do „złych nawyków” przynoszących krótkotrwałe przyjemności, np. papierosów, alkoholu, gier hazardowych itp. Jest ono odwrotnością wzmocnienia pozytywnego i wspiera się na wymierzaniu „kary”. **Wzmocnienie pozytywne i ekonomia żetonowa** polegają na dostarczaniu nagród za zachowania pożądane społecznie. Nagrodami tymi mogą być bodźce pieniężne, konsumpcyjne, uznanie grupy lub uczucia przyjaźni i miłości. **Ekonomia żetonowa** jest szczególnym wariantem wzmocnienia pozytywnego i odwołuje się najczęściej do bodźców konsumpcyjno-pięniężnych, a jej elementem są żetony lub punkty otrzymywane za zachowanie prawidłowe i później zamieniane na wartości bezpośrednio sprawiające przyjemność nagradzanemu. Tutaj warto wspomnieć, że zdaniem Skinnera najbardziej rozpowszechnionym i zgeneralizowanym warunkowym czynnikiem wzmacniającym jest pieniądz. Jest on bowiem kojarzony — ze względu na swoje zgeneralizowanie z wieloma innymi czynnikami wzmacniającymi. **Naśladowanie modeli** to taki rodzaj modyfikacji zachowań, w którym nauka pożądanych reakcji dokonuje się przy pomocy dostarczania pozytywnych wzorów-modeli zachowań i skłaniania do ich naśladowania, i ze względu na stosowanie nagród może być uznane za wariant wzmocnienia pozytywnego [30]. We wszystkich tych przypadkach jednostka traktowana jest jako obiekt manipulacji, nigdy zaś jako świadomy podmiot działania.

Teorie poznawcze

Teorie poznawcze różnią się od poprzednio omówionych tym, że nie posiadają ani, jak podkreśla Tadeusz Tomaszewski, wspólnego systemu twierdzeń, ani wyraźnych założycieli, ani też nie tworzą jednolitej orientacji teoretyczno-metodologicznej [28 a]. Tym, co je łączy mimo wszelkich różnic to ważne przekonanie, że człowiek nie jest całkowicie niezależny od wpływów zewnętrznych, lecz jest w dużej mierze sterowany przez informacje, które decydują o dążeniach, oczekiwaniach, postawach i aktywności ludzi.

1. Przedstawiciele teorii poznawczych nie posiadają wspólnej terminologii, w związku z tym mówią o: wewnętrznej reprezentacji rzeczywistości, obrazach, wizerunku, konstruktach osobistych, skryptach (scenariuszach) lub schematach poznawczych, wiedzy potocznej i jej warstwach itp. [28 a, 29, 25]. Wszystkie te terminy i pojęcia wskazują, na jakich aspektach i wymiarach rzeczywistości koncentruje się uwaga jednostki, jakich poszukuje informacji, jak je przetwarza oraz interpretuje i wykorzystuje w swoich działaniach. Inaczej mówiąc są to określenia wiedzy człowieka o otaczającym świecie, która steruje i wyznacza zachowania człowieka i którą zwrotnie zmieniają informacje zdobywane dzięki zachowaniom/działaniom [29, 25].

2. Wyżej wspomniana wiedza jest istotnym warunkiem ułatwiającym badanie i rozumienie sensu ludzkiej aktywności. Wiedza zostaje tutaj uznana za bardzo ważny czynnik regulacji zachowania, które w związku z tym przestaje być rozpatrywane jako prosta odpowiedź na wyzwanie środowiska, ponieważ relacja z otoczeniem nie ma charakteru bezpośredniego, lecz zapośredniczony przez struktury i czynności poznawcze. To twierdzenie przyczynia się do innej niż w tradycji behawiorystycznej interpretacji zachowania ludzi. Przestaje ono mieć charakter reaktywny i podporządkowany bodźcom środowiskowym, a ujawnia swoje — w wielu przejawach celowe i twórczo modyfikujące otoczenie — oblicze. W konsekwencji coraz częściej trzeba uwzględniać samodzielność, podmiotowość człowieka i sprawczość jego działania. Nie zadowala się on biernym postrzeganiem otoczenia, lecz sam zaczyna wytwarzać swoją wiedzę wychodząc poza środowiskowo dane informacje kategoryzując, interpretując i modyfikując je [23, 28 b]. Przykładem tej aktywności jest redukcja dysonansu poznawczego, tj. usuwanie sprzeczności między dotychczasowym poglądem lub opinią jednostki a nowymi informacjami przez nią gromadzonymi.

3. Najwyraźniejszym przykładem podkreślania samodzielności człowieka w zakresie zdobywania, przetwarzania i wykorzystywania wiedzy jest stanowisko fenomenologicznie zorientowanej psychologii oraz socjologii z ich twierdzeniami o wytwarzaniu przez ludzi za pośrednictwem posiadanej przez nich wiedzy rzeczywistości społecznej poprzez jej odpowiednie definiowanie. Zgodnie ze znanym twierdzeniem W. Thomasa rzeczywistość ta jest taka, jak ją definiują ludzie [29, 17].

4. Niektóre przynajmniej z teorii poznawczych próbują przezwyciężyć tę ze słabości psychologii, na którą zwraca uwagę cytowana na początku szkicu M. Marody, a mianowicie brak związku między myśleniem i poznaniem z jednej strony a działaniem z drugiej. Do nich należy koncepcja G.A. Millera, E. Galanter i K.H. Pribrama określana przez nich samym mianem subiektywnego behawioryzmu. Sami podkreślają ten brak dotychczasowej psychologii i przy pomocy takich kategorii, jak Obraz i Plan oraz hipotezy o fazowej organizacji zachowania, które nie tylko umieszczone jest w przestrzeni, ale i w czasie, starają się usunąć go. I tak przez Obraz pojmują oni całość zgromadzonej wiedzy o sobie samym i świecie, w którym żyje dany człowiek.

Plan z kolei jest zbiorem hierarchicznie uporządkowanych instrukcji służących do kontrolowania porządku i następstwa realizacji poszczególnych faz działania. Gdy człowiek (jego organizm) realizuje Plan, wykonuje go krok po kroku ustalając stopień zgodności między jakimś określonym stanem jednostki (czyli obrazem) a stanem otoczenia. Jest to faza testowa. W przypadku niezgodności obu porównywalnych elementów następuje druga faza — operacyjna — której celem jest usunięcie tej niezgodności, a po jej zakończeniu działanie zmierza do etapu wyjścia. Cała ta procedura określana jest mianem TOTE (test — operation — test — exit) [25].

5. Ważnym wkładem teorii poznawczych jest podjęcie problemu selekcji informacji dochodzących do człowieka. Podkreślają one trafnie, że nie tylko brak lub niedostatek informacji i wiedzy jako ich zbioru jest szkodliwy dla człowieka, ale również nadmiar może powodować negatywne następstwa. Jednym z nich jest zjawisko przeciążenia informacyjnego. Powoduje ono różnorodne stresy i stwarza niebezpieczeństwo, że w szumie informacyjnym zginie wiedza rzeczywiście niezbędna człowiekowi do sprawnego działania. Deficyt informacji jest łatwiejszy do usunięcia i skłania ludzi do działań badawczych, natomiast przeciążenie destrukcyjnie wpływa na osobowość powodując reakcje chaotyczne i paniczne. Rodzi też skłonność do stronniczej selekcji danych, której istotą jest akceptacja informacji zgodnych z oczekiwaniami, a to stanowi jeden z przejawów wspomnianego wcześniej zjawiska dysonansu poznawczego i dążenia do jego redukcji [23].

Psychologia humanistyczna

Jak podaje Tadeusz Tomaszewski psychologia humanistyczna jest nazwą zbiorczą dla różnych kierunków psychologii, które podejmują próbę konkretyzacji takich orientacji filozoficznych w psychologii, jak fenomenologia i egzystencjalizm. Równie trafną jest opinia J. Kozieleckiego, iż jest ona protestem przeciwko behawioryzmowi i psychoanalizie i formą przewyżczenia tych właśnie skrajnych stanowisk. Do twórców tego nurtu zalicza się wybitnych psychologów amerykańskich Carla R. Rogersa oraz Abrahama H. Maslowa, wspartych nieco później przez Sidneya M. Jourarda, Paula J. Tillicha, J.F.T. Bugentala, Rollo Maya i in. Wyraźnie zaznacza się tutaj tendencja do przedstawienia nowego obrazu człowieka, który nie jest ani igraszką wewnętrznych sił dynamicznych (popędów, instynktów, nieświadomości), jak w psychoanalizie, ani też obiektem bez reszty manipulowanym przez czynniki zewnętrzne środowiska, jak w behawioryzmie. Niewątpliwie pewną rolę w rozwoju podejścia humanistycznego odegrały teorie poznawcze — zwłaszcza te, które akcentują aktywną i podmiotową rolę jednostki w działaniu orientującym i działaniu praktycznym.

1. Psychologia humanistyczna swoim zasadniczym zainteresowaniem obdarza człowieka rozumianego podmiotowo i przypisuje mu następujące właściwości: **Człowiek jako taki jest czymś więcej niż sumą swoich części.** Gdy w psychologii

humanistycznej mówi się o człowieku, wówczas ma się na myśli „osobę”, a nie „organizm”. **Człowiek istnieje w środowisku ludzkim.** Swoista natura człowieka wyraża się w i poprzez interakcje rozumiane tutaj jako stosunki interpersonalne. **Człowiek jest świadomy.** Świadomości przypisuje się rolę ośrodka ludzkiego doświadczenia i uznaje, że jest ona ciągła i wielopłaszczyznowa. Stanowi ona (świadomość) podstawowy składnik egzystencji ludzkiej, a jej ciągłość jest podstawą rozumienia ludzkiego doświadczenia i ciągłości ludzkiego bytowania. **Człowiek dysponuje wyborem.** Człowiek będąc świadomy posiada wpływ na swój strumień świadomości i jest uczestnikiem — a nie widzem — własnego doświadczenia. Dzięki temu może przekraczać granice czysto przyrodnicze i jest zdolny do zmian i samorealizacji. Przez samorealizację psychologowie humanistyczni rozumieją ujawnianie i aktywizowanie wewnętrznych możliwości człowieka. Przejawem samorealizacji jako unikalnego — zdaniem J. Kozielskiego — procesu może być miłość, twórczość, rozwój własnego Ja, zachowania altruistyczne itp. **Człowiek działa celowo.** Człowiek działa z reguły intencjonalnie dzięki stawianiu sobie celów, a źródło wspomnianej aktywności tkwi w nim samym, w jego świadomości i świadomym ustosunkowaniu się do innych ludzi i całego otoczenia. Ta wewnętrzna motywacja sprawia, że człowiek dąży zarówno do stanu spoczynku, jak i różnorodności i braku równowagi [18 a]. T. Tomaszewski i J. Kozielski uzupełniają tę listę właściwości przypisywanych człowiekowi jeszcze o jeden moment, a mianowicie **działanie tu i teraz**. Sens tego stwierdzenia jest taki: obecne przeżycia i doświadczenia jednostki są najwyższym autorytetem i najważniejszym arbitrem i ta okoliczność winna być stale obecna w świadomości jednostki [28 a, 23].

2. Abraham Maslow w swoich pracach bardzo mocno akcentuje istnienie hierarchii potrzeb i twierdzi, że potrzeby wyższe ujawniają się dopiero po zaspokojeniu potrzeb niższych. Wśród potrzeb wyższych szczególny nacisk kładzie na potrzebę rozwoju. Ona to skłania człowieka do osiągania coraz wyższego poziomu wewnętrznej integracji i samoakceptacji. W procesie tym bardzo ważną rolę spełnia świadomość własnych celów oraz możliwości ich realizacji, a także obraz świata wytwarzany i modyfikowany dzięki aktywności własnej [18 a].

3. Psychologia humanistyczna — zdaniem J.F. Bugentala — aby zasłużyć na to miano musi odrzucać dystans człowieka jako obiektu swoich analiz i ma obowiązek dawać wyraz faktowi zainteresowania człowieka człowiekiem. Twierdzi on, że człowiek nie może uniknąć zaangażowania w swoje własne sprawy. Nauka ta nie może zajmować się jedynie metodologią, musi poszukiwać i badać wartości humanistyczne, które są wynikiem doświadczenia ludzkiego. Doświadczenie ludzkie jest wszakże ostatecznym kryterium sensowności rozważań naukowych. Takie stanowisko bardzo bliskie jest tej koncepcji uprawiania psychologii, którą w Polsce rozwijał St. Gerstmann określając ją mianem **psychologii konkretnej** i której dał pełny wyraz w pracy zatytułowanej „Podstawy psychologii konkretnej”.

4. Ważnym wkładem psychologii humanistycznej jest nowatorskie podejście do problemu psychoterapii. Jej zasługą przede wszystkim tkwi w rozwijaniu nieklinicznych metod pomocy pacjentom — przez wdrażanie do umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach życiowych i przygotowywanie do ich modyfikacji. Szczególnie aktywny wpływ na reorientację terapii na nowe cele i nowe metody wywarł Carl R. Rogers poprzez swoją koncepcję terapii skoncentrowanej na kliencie bądź inaczej — terapii niedyrektywnej. Jej celem, podobnie jak różnych form terapii grupowej oraz terapii wspierającej się o model POP (psychologii zorientowanej na proces Arnolda Mindella), jest nie tylko — choć to ważne zadanie — leczenie pacjentów, ale także przyspieszenie ich rozwoju i umożliwienie samorealizacji. Celem tych wszystkich zabiegów i procedur jest — jak stwierdza sam Carl Rogers — spowodowanie trwałej zmiany zachowań i uczenie umiejętności bycia wolnym [18 a].

5. Psychoterapia humanistyczna dużą wagę przywiązuje do osobowości nie tylko pacjenta, ale i terapeuty oraz metod jego działania. Zakłada ona, że terapeuta powinien zajmować postawę akceptacji, zrozumienia i dysponować umiejętnością wczuwania się w stany świadomościowe i emocjonalne swojego klienta. Obowiązkiem terapeuty jest zachowanie autentyczności i posiadanie umiejętności tworzenia klimatu pełnego zaufania, odrzucania masek, a także — co postuluje S.M. Jourard — odwagę samoujawniania się wobec pacjenta, czyli pełnego otwarcia się na niego i nie ukrywania niczego, co odnosi się do osoby samego terapeuty.

Psychospołeczne aspekty zachowania człowieka dorosłego

Przedstawione wyżej koncepcje psychologiczne człowieka stanowią przesłankę w postaci szczególnych twierdzeń, która umożliwia prezentację następnej z ważnych kwestii — a mianowicie psychospołecznych wymiarów zachowania ludzi dorosłych.

Stabilny system zachowań stanowi ważne kryterium indywidualizujące ludzi (zwłaszcza dorosłych). Wyraża on ważne strony osobowości człowieka i wskazuje na jej ciągłość i względną tożsamość mimo wszelkich zmian, jakie zachodzą w niej i w środowisku otaczającym. Z tego względu nie można zachowań ujmować jedynie jako reakcji lub przystosowania do otoczenia. Na odwrót — jak wskazuje to zarówno psychologia poznania, jak i psychologia humanistyczna — zachowania w niewielkim tylko stopniu mają charakter reaktywny, głównie zaś są wykonywaniem zadań — w różnej postaci: pracy, zabawy, postawy badawczej, aktywności społecznej itp. Są one przejawem biegu życia ludzkiego (tj. biografii jednostki) i dlatego stanowią znaczącą odpowiedź na sytuacje życia codziennego (tworzące wspomniany bieg życia).

Cechą zachowań jest względna trwałość i tożsamość, ponieważ wyrażają one funkcjonalne właściwości osobowości jednostki. Jednostka przy ich pomocy rozwiązuje zadania i przeto są — tak jak formułowanie celów działania

— ważnym przejawem podmiotowości człowieka. Można wyodrębnić dwa rodzaje zadań, które rozwiązuje ludzkie zachowanie, a mianowicie: tworzenie warunków sprzyjających realizacji zakładanych celów oraz przekształcanie celów działania. W strukturze zachowania wyróżnić można trzy hierarchicznie uporządkowane warstwy. Są nimi: 1 — działania nawykowe jako zrutynizowane ciągi czynności (na ogół bez udziału myślenia i często nawet bez udziału świadomości), 2 — działania spontaniczne — rozładowujące gwałtowne impulsy fizjologiczne oraz emocjonalne (m.in. stres, frustracje, agresję itp.) oraz 3 — działania refleksyjne — związane z realizacją planów i celów wyznaczonych przez akceptowane wartości i postawy [24].

Zachowania ludzi z reguły mają charakter intencjonalny (tzn. nie są podejmowane same dla siebie, lecz zmierzają do realizacji celu leżącego poza ich strukturą) i dlatego też ściśle wiążą się z interakcjami i komunikowaniem społecznym. Interakcje między ludźmi i komunikowanie wzajemne (jako szczególny typ interakcji) polegają na ujawnianiu własnych zachowań i odbieraniu zachowań innych ludzi, na wymianie informacji oraz modyfikowaniu zachowań partnerów relacji. Tak rozumiane interakcje są warunkiem powstawania łańcuchów zachowań (działań) i tworzą z nich te systemy, które charakteryzują jednostkę i jej osobowość. Dlatego destrukcja działalności ludzi — poprzez dezorganizację wspomnianych więzi — negatywnie wpływa na osobowość ludzi. Jej następstwem często bywa proces neurotycznej modyfikacji osobowości zawodowej — na co zwracała uwagę cytowana Karen Horney [20 b]. Formą takiej destrukcji działalności jest również sytuacja bezrobocia — stąd tak duży jej zaburzający wpływ zarówno na fizyczne, jak i psychiczne funkcjonowanie człowieka.

Elementem psychospołecznego uwarunkowania zachowań ludzi dorosłych (łańcucha działań) jest ich potoczna, zdroworozsądkowa wiedza. Jest ona zespołem czynników ukierunkowujących i wyzwalających działanie i nabywa się ją spontanicznie — w trakcie codziennych interakcji i komunikowania wzajemnego. Ta wiedza przejawia się w: odwoływaniu do przeszłego doświadczenia, określaniu dopuszczalnej rozbieżności między wiedzą podmiotu o zdarzeniach i zjawiskach a praktycznym przebiegiem działania, wielokrotnym wykorzystywaniu wcześniej efektywnych technik działania, przewidywaniu następstw i rezultatów działania, zainteresowaniu rozwojem zdarzeń i sytuacji, planowaniu i opracowywaniu strategii działania, świadomości stosowanych procedur oceny swoich działań oraz możliwości wyboru różnych wariantów zachowania. Spełnia ona zatem podstawowe wymogi modelu TOTE, o którym była mowa przy omawianiu teorii poznawczych. Wiedza potoczna jest wyraźnie uwarunkowana kulturowo i ta okoliczność przejawia się w sposobach komunikowania.

Warto wiedzieć, że istnieją dwa zasadnicze typy kultury, które we właściwy sposób realizują podstawową swoją funkcję — porządkowania sytuacji i zdarzeń, umiejscawiania ludzi w określonych kontekstach społecznych oraz tworzenia ram ludzkiego zachowania i jego osobliwych cech. Pierwszy z nich — **polichroniczny lub wysokiego kontekstu** — odwołuje się do czasu nieliniowego,

czyli takiego, w którym większość zdarzeń zachodzi równocześnie i jest ze sobą powiązana. Zachowania ludzi uwikłanych w te zdarzenia wyrażają się w podejmowaniu wielu działań jednocześnie, co w następstwie prowadzi do dużego „zagęszczenia” kontaktów typu *face to face* (bezpośrednich i dynamicznych). Kontakty te kładą nacisk na wartość zaangażowania w działanie i jego zakończenie, a nie na posłuszeństwo wobec przyjętych założeń i planów. Drugi z typów kultury — **monochroniczny** lub **niskiego kontekstu** — jest odwrotnością pierwszego: akcentuje rolę planów, precyzji oraz podziału, a także konieczności ich (planów) przestrzegania. Charakteryzuje się arbitralnością podziałów, „szufladkowaniem” czynności i traktowaniem ich jako sznurka koralików. Jest on właściwy jednostkom (i zbiorowościom) mało aktywnym, które tracą orientację, gdy muszą wykonać kilka czynności lub zadań w tym samym czasie [15]. W zachowaniach Polaków, ze względu na fakt, że nasza kultura społeczna ma charakter mieszany, wyraźnie występują przejawy obu typów kultur. W związku z tym obserwować można konflikty między: uczuciami i emocjami z jednej strony a racjonalnością i zachowaniem praktycznym z drugiej i otwartością na zmiany rzeczywistości oraz niechęcią lub oporem wobec zmian ustalonych przyzwyczajień i nawyków. Wyraźnie jest to dostrzegalne w przypadku ludzi znajdujących się w sytuacji bezrobocia (poniżej będzie o tej sytuacji mowa).

Ważnym psychologicznym momentem zachowań ludzi dorosłych jest sposób rozumienia potrzeb. Na ogół pojmuje się je jako przejaw dążenia do zaspokojenia braku, niedostatku — zarówno o charakterze fizyczno-materialnym i ekonomicznym (konsumpcyjnym, finansowym), jak i psychicznym (różnych przeżyć wewnętrznych, stresów, lęków, samorealizacji). Obydwa te wymiary potrzeb na ogół wiążą się ze sobą. Uświadomienie sobie owego niedostatku (braku) powoduje jego przekształcenie w wyzwanie. Wyzwania pobudzają jednostkę do aktywnych zachowań, których formami mogą być:

- początkowo pełne odrzucenie wyzwania (protest),
- poszukiwanie możliwości przystosowania się do okoliczności zewnętrznych,
- selektywne przetwarzanie zarówno warunków zewnętrznych, jak i niektórych przynajmniej własnych postaw, nastawień i przyzwyczajień bądź
- tworzenie sytuacji, w której harmonizacji ulega proces przekształcania otoczenia i jednostki (w tym i jej osobowości). Wszystkie te formy odpowiedzi na wyzwania—potrzeby występują w zachowaniach ludzi znajdujących się w sytuacji bezrobocia.

Potrzeby—wyzwania można, jak była już o tym mowa przy omawianiu stanowiska A. Masłowa w psychologii humanistycznej, podzielić na wyższe i niższe. Te pierwsze mogą uaktualnić się dopiero po zaspokojeniu tych drugich, jednakże często zdarza się, że zaspokojenie potrzeb wyższych ściśle przeplata się z procesem zaspokajania potrzeb niższych. Tak jest w przypadku posiadania lub braku pracy, tzn. znajdowania się bądź w sytuacji pracy względnie w sytuacji bezrobocia, gdyż zdecydowanie rzutuje to na możliwości i szanse zaspokajania swoich tak niższych, jak i wyższych potrzeb (łącznie z potrzebą rozwoju i samorealizacji). Dlatego za ważny moment psychospołecznych wymiarów

zachowań dorosłych należy uznać sytuację bezrobocia.

Sytuacja ta stanowi szczególny rodzaj zdarzenia społecznego, które jest czymś względnie nowym (bo występującym jawnie) w warunkach polskich. I tak cechami charakteryzującymi zachowania osoby znajdującej się we wspomnianej sytuacji bezrobocia są:

- A. Wyraźny wzrost poczucia zewnętrznych zagrożeń życiowych i niepewność własnego losu;
- B. Stopniowa systematyczna deprecjacja dotychczasowych kwalifikacji i doświadczeń życiowych;
- C. Wyraźne ograniczenie samodzielności i zaradności w realizacji osobistych ról życiowych i zawodowych;
- D. Silne reakcje emocjonalne wpływające na zachowania oraz podejmowanie działań sprzecznych z dotychczasowym stylem i sposobem życia;
- E. Wyraźnie dostrzegalna bezradność polegająca na: trudności w inicjowaniu zachowań (deficyt motywacyjny), trudności w dostrzeganiu związków między własnym zachowaniem a jego następstwami (deficyt asocjacyjny), negatywnych stanach emocjonalnych z przewagą depresji (deficyt emocjonalny).

Wszystkie powyżej przedstawione aspekty psychospołecznego uwarunkowania zachowań ludzi dorosłych mają szansę wystąpić w trakcie procesu doradztwa zawodowego i pracy.

Podstawy psychologii pracy

Przedstawione wyżej zagadnienia psychospołecznych stron i uwarunkowań zachowań ludzi dorosłych w znacznej swojej części ściśle wiążą się z problematyką **psychologii pracy**. Dlatego tutaj ograniczymy się jedynie do wymienienia kwestii najbardziej podstawowych. Rozwój tej dziedziny wiedzy i jej problematyki oraz charakterystykę szczegółowych zagadnień zawartości problemowej zawierają prace X. Gliszczyńskiej, Danuty Dobrowolskiej, K. Skarżyńskiej, J. Karney, R. Kowalczyka i in. [31, 13, 22]. I tak — zdaniem specjalistów w tej dziedzinie — główne zadania, które ma obowiązek rozwiązywać psychologia pracy, są następujące:

- badanie faktów i prawidłowości, które ujawniają specyfikę procesów psychicznych związanych z różnymi rodzajami pracy,
- analiza wzajemnych zależności faktów związanych z psychospołecznym uwarunkowaniem funkcjonowania ludzi i okoliczności dotyczących szeroko rozumianych warunków pracy,
- badanie psychologicznych uwarunkowań różnych rodzajów pracy i określenie wymagań, jakie każdy zawód stawia psychice zatrudnionego,
- problematyka ergonomii, czyli psychologicznie umotywowanej racjonalizacji pracy oraz modyfikacji jej form i metod,
- badanie psychologicznych przyczyn wypadkowości w pracy oraz jakości i efektywności działalności zawodowej,

– analiza psychospołecznych przesłanek wyboru zawodu oraz określania metod kształcenia zawodowego [22].

W związku z powyżej przedstawioną listą zadań można przyjąć, że psychologia pracy obejmuje trzy grupy zagadnień:

1. Miejsce człowieka w procesie pracy,
2. Warunki pracy,
3. Umiejętności współdziałania i kontakty z innymi ludźmi w procesie pracy.

Pierwsza grupa zagadnień obejmuje problematykę organizacji pracy, doboru kadr, przygotowania zawodowego itd. Druga — kwestie tworzenia i organizowania warunków pracy odpowiadających psychofizycznym możliwościom pracowników — warunków zarówno fizyczno-materialnych (stanowisko pracy, oświetlenie, wentylacja, kolorystyka wnętrza), jak i psychicznych (likwidacja czynników stresogennych, przeciążenia zawodowego, przeciążenia lub deficytu informacyjnego itd.). W trzeciej grupie najważniejszymi są problemy kooperacji z innymi ludźmi, umiejętności tworzenia poprawnego klimatu w miejscu pracy, odpowiednich interakcji jednostki z grupą, między jednostkami oraz między podwładnymi i zwierzchnikami.

Należy też tutaj wspomnieć, że gwałtowne i radykalne przemiany ustroju ekonomicznego w Polsce (prywatyzacja, bezrobocie, bankructwa oraz zwolnienia grupowe) są bardzo ważnym zespołem problemów, którym musi się zająć psychologia pracy (a także i socjologia pracy, o której będzie mowa w dalszej części szkicu). Dlatego obecnie do tej listy zadań dołącza się też wymóg badania sytuacji ludzi pozbawionych pracy, gdyż wpływa ona na sposób i zakres ogólnego funkcjonowania i zachowania ludzi dorosłych i ich rodzin. Wspomniano o tym w poprzedniej części szkicu, tutaj więc tylko warto zasygnalizować pojawienie się szczegółowych analiz tej i spokrewnionych z nią kwestii przeprowadzanych przez takich badaczy, jak: M. Kohn i C. Schooler [32], A. Bańka, D. Łukasiewicz, M. Strykowska, T. Chirkowska-Smolak, J. Matysiak [33].

Socjologia

Do najważniejszych pojęć socjologii i mikrosocjologii (oraz psychologii społecznej) zalicza się kategorie: grupy społecznej, struktury i organizacji grupy, typów grup, interakcji, ról społecznych, społecznych wzorów zachowania oraz komunikacji społecznej. W poniższym szkicu omówione zostaną następujące zagadnienia:

1. Elementarnych pojęć socjologii,
2. Funkcjonowania w rolach społecznych,
3. Teorii komunikacji masowej,
4. Podstawowych problemów socjologii pracy.

Elementarne pojęcia mikrosocjologii

Podstawowe znaczenie w tym kontekście mają kategorie grupy społecznej oraz interakcji, pozostałe zaś są w pewnej mierze pochodne w stosunku do nich. W tej kolejności zostaną one również przedstawione.

Grupy społeczne. Interakcje

W socjologii oraz psychologii społecznej pod pojęciem **grupy społecznej** rozumie się taki rodzaj zbiorowości, który charakteryzuje się względną trwałością (dzięki czemu odróżnia się ona od tłumu lub zbiegowiska), zorganizowaniem, istnieniem interakcji oraz członkostwa i subiektywnym poczuciem przynależności do grupy. Członkostwo i poczucie przynależności stanowią pierwotną właściwość grupy, ponieważ większość innych jej właściwości wywodzi się z nich; waga członkostwa i poczucia przynależności szczególnie wyraźnie zaznacza się w przypadku grup odniesienia, o których będzie mowa dalej [1].

Systematyczne badania dostarczają coraz więcej argumentów na rzecz twierdzenia, że „grupa społeczna” to nie tylko wygodna nazwa dla pewnej liczby osobników, których nic poza tą nazwą nie łączy, lecz twór realny — ze względu na związki wzajemne, które wiążą ze sobą poszczególne jednostki w spójną i zintegrowaną całość. Właśnie te zależności wyznaczają zakres wspólnych zachowań i kształtują całą siatkę wartości i norm (wzorów społecznych) odnoszących się do tych zachowań. Te wzajemne związki i relacje określa się mianem **interakcji**. Występują one wszędzie tam, gdzie ludzie z dużą częstotliwością kontaktują się ze sobą — zarówno bezpośrednio (twarzą w twarz — w interakcjach interpersonalnych) lub pośrednio (dzięki wytworom swojej działalności, np. pisarz i czytelnik w trakcie lektury książki). Wyniki badań socjologii i psychologii społecznej pozwalają wyróżnić następujące warunki powstawania interakcji: każdy z partnerów świadomie ujawnia pewne zachowania oraz jest odbiorcą zachowań innych osób, zachodzi wymiana informacji między partnerami zależności, czego wynikiem jest proces modyfikowania zachowań uczestników takiego kontaktu. Od strony formy interakcje manifestują się w działaniach i przeciwdziałaniach, kooperacji, konfliktach, różnicowaniu oraz integracji. Do ich najważniejszych funkcji należą: wytwarzanie poczucia tożsamości członków grupy z nią jako całością, aktywizowanie grupy, pomoc w wytyczaniu i realizowaniu wspólnego celu, wytwarzanie wzajemnej życzliwości i tworzenie klimatu współdziałania.

Ten wpływ interakcji pozostaje w szczególnym związku z postawami emocjonalnymi poszczególnych osób i wyraźnie może ujawniać się w takim rodzaju grupy społecznej jak rodzina.

Realizacja wspólnych celów, podobnie jak interakcje, powoduje przemianę luźnego zbioru jednostek w grupę. Mianem **celu grupy** określa się takie działanie lub planowany i oczekiwany rezultat działania, który dla wszystkich (lub wyraźnej większości członków) posiada wartość pozytywną, tj. uznaje się, że jest on godzien zbiorowego wysiłku. Cel danej grupy społecznej może być określany

albo przez zbiorowość nadrzędną (np. gdy państwo jako instytucja polityczna lub społeczeństwo jako najszerszy rodzaj zbiorowości formułują cele podlegających im instytucji lub środowisk) bądź przez interakcje zachodzące pomiędzy poszczególnymi jej członkami (np. w rodzinie). Zbyt duża ilość celów grupowych realizowanych jednocześnie stanowi wyraźną przeszkodę w działaniu i może spowodować dezintegrację (rozpad) grupy na mniejsze części, a zasadniczy cel wspólny nie jest wówczas osiągalny [7]. Proces ustalania celów zależy od organizacji grupy.

Organizacja grupy, jak już była o tym mowa, stanowi ważną cechę, która odróżnia ją od tłumu lub zbiegowiska bądź kolejki w urzędzie. Na tę organizację składają się: wewnętrzna struktura grupy, wzory i normy społecznego zachowania jednostek oraz sankcje gwarantujące ich przestrzeganie. Konkretny typ organizacji grupy zależy od: zadań realizowanych przez poszczególnych członków grupy oraz rodzaju grupy — czy jest ona otwarta czy zamknięta, jawna czy tajna [10]. Przykładem otwartej i na ogół jawnej jest grupa rówieśnicza, tajnej i na ogół zamkniętej — mafia, grupa przestępcza itp.

Wewnętrzną strukturę grupy wyznaczają pozycje, czyli miejsca danej roli społecznej (niżej zostanie to poddane szerszej analizie) w grupie oraz statusy, czyli wartości przypisywane tym pozycjom (miejscom ról). Wyróżnia się struktury nadane przez organizacje nadrzędne (np. w organizacjach formalnych, takich jak wojsko struktura kompanii jest wyznaczona przez strukturę armii) lub wytworzone w trakcie swobodnych interakcji (np. w grupach towarzyskich, rówieśniczych, rodzinnych). Każda struktura wewnętrzna — zarówno nadana, jak i tworząca się spontanicznie — wprowadza hierarchię pozycji i statusów, ponieważ różnicuje miejsce różnych ról i przypisuje im różne znaczenie społeczne (np. lidera, outsidera lub „czarnej owcy”). Oprócz typów struktur grupy wyróżnianych ze względu na sposób ich powstania (nadane lub tworzące się spontanicznie) wyróżnia się też inne rodzaje struktur: władzy (stosunki nadrzędności i podrzędności), socjometryczną (tj. wyboru i utrzymania kontaktów na podstawie uczuć sympatii lub uznania atrakcyjności) oraz awansu (tj. osiągnięcia wyższych miejsc w grupie) [7]. Występują one niemal w każdej zbiorowości — w miejscu pracy, rodzinie, klasie szkolnej itp.

Ważny element organizacji grupy, oprócz wyżej omówionych interakcji oraz struktury wewnętrznej, stanowią **społeczne wzory zachowań** (obejmujące wartości akceptowane przez grupę oraz normy realizacji tych wartości). Ustalają one dopuszczalne i niedopuszczalne cele dążeń i sposoby zachowań członków zbiorowości, opisują też te właściwości, które powinien posiadać każdy członek grupy (np. urzędniczej — rzetelność, uczciwość, życzliwość dla klienta, tym bardziej, jeśli jest to osoba bezrobotna etc.). Wzory społeczne — świadczące o wspólnocie doświadczeń indywidualnych i grupowych — z reguły nie występują pojedynczo, lecz tworzą zbiory. Takimi najczęstszymi i najwyraźniej rozpoznawalnymi zbiórami wzorów są: moralność, prawo, wierzenia religijne, upodobania estetyczne itp. Wzory te regulując zachowanie jednostek zapobiegają przekształceniu się nieuniknionych różnic doświadczeń jednostkowych i dzia-

łań w niezgodę i konflikt, dzięki czemu są kulturowymi przesłankami tworzenia więzi społecznych [6]. Podkreślenia wymaga fakt, że werbalne zakwestionowanie zespołu wzorów społecznych (np. moralności, prawa lub religii) jest z reguły czynem znacznie gorzej traktowanym przez grupę niż sytuacja złamania poszczególnych norm w jej obrębie. Ten pierwszy przypadek ma bowiem charakter odstępstwa (herezji) i pociąga wykluczenie odstępcy ze zbiorowości lub nawet pozbawienie go życia (w przeszłości heretycy religijni paleni na stosie), drugi zaś jest grzechem i może być stosunkowo łatwo naprawiony (np. przez pokutę, odbycie kary) [12].

Wzory klasyfikuje się w różnorodny sposób. Jednym z nich jest wskazanie: **wzoru przeciętnego** obejmującego wartości i normy wyraźnie nie uświadamiane, ale faktycznie opisującego minimum cech i działań wymaganych od członka grupy (np. ucznia, pracownika, sportowca itp.), **wzoru idealnego** zawierającego wyraźnie określone wartości i normy, którym musi podołać jednostka dążąca do najwyższej oceny w grupie (np. wzorowego ucznia, lidera, przywódcy itd.) oraz **wzoru negatywnego**, czyli zespołu norm określających niepożądane przez zbiorowość cechy i zachowania jednostek (tj. system zakazów typu „nie kradnij”, „nie zabijaj” etc.) [10].

Atrakcyjność i spoistość grupy

Atrakcyjność grupy stanowi podstawę jej spoistości — gdy pierwsza z właściwości wzrasta, rośnie i druga. O atrakcyjności grupy mówi się wówczas, gdy siły przyciągające jednostkę do niej są większe od sił odpychających. Ta właściwość zależy od takich okoliczności, jak stan potrzeb jednostki oraz od cech grupy pozwalających zaspokajać te potrzeby. Istotnymi, rzeczywistymi czynnikami podnoszącymi atrakcyjność grupy są: wykonywanie przez nią bardziej złożonych niż inne grupy zadań, gdyż świadczy to o jej wyróżnieniu w ramach nadrzędnej zbiorowości (tj. uznanie jej przynależności do elity — pracowniczej lub politycznej), sposób kierowania przejawiający się w demokratycznym stylu przywództwa i dbałości nie tylko o realizację zadań, ale także o stosunki międzyludzkie w grupie [7]. Na atrakcyjność grupy można też wpływać albo poprzez zmianę motywacji jej członków, lecz jest to proces trudny i długotrwały, albo przez zmianę cech grupy — tj. przez tworzenie możliwości awansu w grupie, usuwanie rywalizacji i zastępowanie jej przez kooperację, utrudnianie dostępu do grupy. Dzięki tym zabiegom podnosi się również spoistość tego typu zbiorowości. Stosuje się je dość często w firmach i przedsiębiorstwach w ramach tzw. humanizacji stosunków międzyludzkich.

Typy grup. Grupy odniesienia

Wyróżniając typologię grup społecznych z reguły dzieli się je na: grupy formalne i nieformalne, pierwotne i wtórne oraz celowe. Podstawę wyodrębnienia **grup formalnych i nieformalnych** stanowi istnienie w ich ramach określonego rodzaju instytucji — sformalizowanych lub spontanicznych. Podział ten ściśle łączy się z celem grupy oraz jej organizacją, gdyż one wymuszają tworzenie

sformalizowanych lub nieformalnych struktur władzy oraz kontroli wewnętrznej. Przykładem pierwszych — formalnych — mogą być: klasa szkolna, zespół pracowniczy, oddział wojskowy itp., drugich — nieformalnych — grupa towarzyska lub rówieśnicza, koło lub klub zainteresowań i in. Przesłanką wyróżnienia **grup pierwotnych oraz wtórnych** jest rodzaj więzi istniejących pomiędzy ich członkami. Te pierwsze zespolone są więzią wyrażającą się w stycznościach osobistych oraz postawach emocjonalnych; są to więc grupy o charakterze osobowym i osobistym: rodzina, grupa rówieśnicza, grupa sąsiedzka itd. Drugie z wymienionych są połączone więziami rzeczowymi, które odwołują się do kategorii interesu, np. zespół pracowniczy, organizacje zawodowe i gospodarcze (konfederacja przemysłowców lub związek bezrobotnych), grupy i zespoły muzyczne itd. **Grupy celowe** (czyli zbiorowości o charakterze zrzeszeń) powstają dla realizacji pewnych wspólnych celów, np. stowarzyszenia społeczno-kulturalne, partie polityczne, kluby miłośników (czyli fan-kluby) [9].

Grupy odniesienia stanowią szczególny rodzaj zbiorowości społecznych, który wyróżnia się ze względu na jego funkcję dostarczania jednostkom społecznych wzorów zachowań i kształtowania odpowiedniego systemu wartości. Amerykański psycholog H. Kelly twierdzi, że pojęcie grupa odniesienia wyraża dwa rodzaje stosunków między jednostką a zbiorowością. Po pierwsze — służy do oznaczenia grupy, o której pozytywną ocenę ubiega się jednostka; po drugie — oznacza grupę, którą jednostka wykorzystuje jako wzorzec dla oceny siebie oraz innych ludzi [3].

Pierwszemu znaczeniu tego pojęcia odpowiada typ grupy spełniający funkcje normatywne: stanowi źródło wartości i społecznych wzorów zachowań przyśwajanych przez jednostki, które mogą, ale nie muszą być członkami tej grupy. Jej przykładem są grupy rówieśnicze lub towarzyskie, o których akceptację zabiega jednostka, choć nie zawsze dąży albo nie zawsze ma szansę, aby być jej członkiem (punkowie lub skinowie dla osobnika, któremu imponują swoim strojem lub zachowaniem, środowiska artystyczne dla snoba naśladowującego właściwe im postawy i zachowania). Drugiemu znaczeniu pojęcia grupa odniesienia odpowiada ten typ zbiorowości, który dostarcza jednostce materiału porównawczego dla oceny i charakterystyki pozycji własnej i innych ludzi. Ilustracją tego drugiego rodzaju grupy odniesienia może być zbiorowość, z której statusem materialnym lub społecznym jednostka porównuje swoje położenie [6] (np. grupa prywatnego biznesu dla osób zatrudnionych w sektorze własności państwowej lub grupa pracujących dla bezrobotnych).

Szczególną odmianą pierwszego — normatywnego — wariantu grupy odniesienia jest kategoria „uogólnionego innego”. Rolę tę spełnia wspólnota, której członkiem jest dana jednostka: czyni to w ten sposób, że postawy pozostałych członków grupy są przez daną jednostkę uogólniane i w całości traktowane jako baza dla własnego doświadczenia, rozumienia świata i działania w nim [7]. W ten sposób ów „uogólniony inny” (czyli postawy i zachowania członków grupy) dostarcza wspólnych dla grupy wzorów działań i kształtuje poczucie przynależności do zbiorowości (np. postawy i zachowania urzędników

o dłuższym stażu jako uogólniony inny dostarczają wzorów zachowań — nie zawsze pozytywnych — młodszemu pracownikom).

Wpływ grupy na zachowania jej członków

Zależy on od takich czynników, jak: liczebność, stopień integracji (spoistości) oraz od jednolitości postaw członków. Liczebność grupy nie może być mniejsza niż trzy osoby, górna granica nie jest na ogół wyraźnie określona, ale przyjmuje się, że dla małych grup wynosi nie więcej niż piętnaście do dwudziestu członków. Liczebność wpływa na zachowania grupy jako całości oraz na zachowanie poszczególnych członków.

Amerykańskie badania tego pierwszego wymiaru wpływu wskazują, że zarówno jakość realizacji zadania, jak i wydajność grupy zależą od liczebności, ale w żadnym przypadku małe grupy nie są lepsze od dużych. Z kolei godnym uwagi jest fakt, że małe grupy silniej niż większe tłumią wyrażanie niezadowolenia przez poszczególne jednostki oraz dają każdemu z członków większe szanse podjęcia interakcji. Badania spoistości grupy w zależności od jej wielkości dowodzą, że wzrost jej wielkości obniża integrację, zwiększa rolę formalnej organizacji i podziału pracy, czemu towarzyszy zjawisko biurokracji i klik. W drugiej sytuacji — wpływu wielkości grupy na zachowania jednostek — stwierdzono, że wielkość zbiorowości wywiera wpływ na indywidualne zachowania (np. zjawisko konformizmu grupowego), lecz nie istnieje tutaj zależność prostoliniowa: tylko wzrost wielkości do pewnego poziomu wpływa na ujednoczenie postaw, zaś jego przekroczenie rodzi odwrotne skutki. Interesujący jest tutaj fakt, że samo istnienie grupy i przynależność do niej skłania ją i jej członków do podejmowania decyzji i działań bardziej ryzykownych, niż uczyniłby to każdy z nich z osobna. Istnieją różne wyjaśnienia tego zjawiska; najbardziej przekonujące wydają się być twierdzenia, że grupowe decyzje i działania prowadzą do rozproszenia (i faktycznej likwidacji) odpowiedzialności poszczególnych członków albo, że grupowe decyzje wiążą się z traktowaniem ryzyka jako społecznej, pożądanej wartości [11].

Funkcjonowanie w rolach społecznych

Wcześniej wspomniano już, że strukturę grupy wyznacza układ pozycji, czyli miejsca konkretnej roli społecznej w grupie. Powyższe stwierdzenie stanie się bardziej zrozumiałe po przedstawieniu charakterystyki pojęcia roli i po opisie wpływu ról na zachowania ludzi.

Pojęcie roli społecznej i zawodowej oraz statusu społecznego

I tak **rolę społeczną** proponuje się określać jako względnie stały i wewnątrz spójny system zachowań przebiegających wedle pewnego, łatwiej lub trudniej uchwytne go, wzoru. Oznacza to, że rola społeczna odnosi się do wykonywania czynności oczekiwanych i *akceptowanych przez zbiorowość społeczną i jednocześnie* oznacza powstrzymanie się od czynności niepożądanych w tej

zbiorowości. Mówiąc inaczej, jest więc ciągiem działań i zachowań związanych z zajmowaniem określonego miejsca w grupie (tj. w jej wewnętrznej strukturze) [9]. Przykładami ról społecznych są takie kategorie społeczne, jak: lekarz, nauczyciel, rodzice, pracownik, szef, kapitan zespołu sportowego itd. Ważną okolicznością stanowi fakt, że każdy człowiek jest podmiotem wielu ról społecznych, co oznacza, że zajmuje wiele różnych miejsc (pozycji) w tych samych lub innych zbiorowościach; niektóre zaś z nich może realizować łącznie (np. syna i ucznia, matki i żony), gdyż nie popadają na ogół ze sobą w sprzeczność, niektóre zaś może realizować zamiennie (np. ucznia i nauczyciela, matki i pracownika itp.). Na powyższym tle **rolę zawodową** można scharakteryzować jako zbiór konkretnych oczekiwań normatywnych, które dotyczą i obowiązków i uprawnień podmiotu tej roli. Do treści roli zawodowej przynależą: wzory postaw i zachowań dotyczące właściwych czynności zawodowych (kwalifikacje i kompetencje zawodowe, np. lekarza, nauczyciela, urzędnika), które polegają, jak stwierdza D. Dobrowolska bądź to „... na kształtowaniu przedmiotów materialnych lub świata idei, czy też na oddziaływaniu na ludzi. W praktyce zresztą każda praca zawiera w sobie elementy wszystkich tych trzech dziedzin życia i kultury”. W skład roli zawodowej wchodzi również zasady etyki zawodowej, które mają szczególne znaczenie w zawodach zaufania społecznego, takich jak lekarz, nauczyciel, adwokat lub polityk. Są one rozbudowywane wówczas, gdy wykonywanie zawodu niesie ze sobą niebezpieczeństwo dla otoczenia. Ważnymi elementami tych ról są też zasady dotyczące zewnętrznych form współżycia w sferze zawodowej, które wchodzi w zakres *savoir-vivre*'u [13].

Z pojęciem roli społecznej i zawodowej dość mocno łączy się pojęcie **statusu społecznego**. Precyzując wcześniejsze stwierdzenia można powiedzieć, że status społeczny stanowi wypadkową pozycji (czyli miejsca roli w grupie) oraz posiadanego prestiżu (szacunku społecznego). Prestiż w zasadzie powinien wynikać z pełnionej roli społecznej lub zawodowej (np. lekarza, nauczyciela, dziennikarza, polityka), ale **znacznie częściej** zależy od cech osobistych jednostek oraz sposobu i jakości realizacji danej roli. Właśnie tak rozumiany i ustalany prestiż oraz pozycja danej roli wyznaczają status społeczny jednostki. Ma on w dużej mierze charakter względny, ponieważ pozostaje w zależności od konkretnego rodzaju zbiorowości (np. różny jest status wzorowego ucznia w przypadku formalnej struktury klasy, a inny w przypadku grupy koleżeńskiej).

Konflikty ról i konflikty międzygrupowe

Z faktu, że rola społeczna (zawodowa) jest spójnym systemem zachowań realizowanych wedle określonego wzoru wynika, że jest ona też zespołem oczekiwań kierowanych pod adresem jednostki ze strony jej macierzystej zbiorowości. Ta ostatnia okoliczność ma ważne znaczenie dla zrozumienia natury konfliktu ról. Role społeczne tylko pozornie są niezmiennie, ponieważ sytuacje społeczne, które rozstrzygają o działaniach i zachowaniach (a także o wyborze sposobów postępowania) rzadko należą do niezmiennych, nawet jeśli powtarzają się dość często. W przypadku nowej sytuacji modyfikacja ról, np.

rodziców, nauczyciela, przełożonego jest czymś oczywistym. Jednakże taka modyfikacja systemu zachowań (albo: systemu oczekiwań ze strony zbiorowości) zachodzi również w przypadku sytuacji powtarzającej się, gdyż i ona zmienia się, choć niejednokrotnie powoli i niemal niedostrzegalnie. Zmieniają się partnerzy interakcji i zbiorowości, w których obrębie realizuje się dana rola (np. rodzina, szkoła, zakład pracy), a także zmienia się osobowość działającego. Wywołana takimi modyfikacjami zmiana treści ról pociąga za sobą przemiany w strukturze grupy (czyli w układzie pozycji ról). Ze względu na to, że każda jednostka jest **podmiotem wielu ról**, tworzą się warunki sprzyjające powstawaniu **konfliktów ról**. Powstaje on nie tylko wtedy, gdy zmienia się sytuacja, w której dotąd jednostki działały, ale również wtedy, gdy dana osoba jest członkiem różnych grup społecznych, które pod jej adresem wysuwają nawzajem sprzeczne oczekiwania i żądania, np. sytuacja kobiety jako matki i jako pracownika, kierownika i kolegi. W takich warunkach rzetelna realizacja jednej z ról uniemożliwia należyte wywiązywanie się z obowiązków związanych z drugą z nich lub pozostałymi (np. dobre wywiązywanie się z roli matki często zakłóca dobre wywiązywanie się z roli pracownika).

Sprzeczność ról wynikająca z przynależności do różnych grup społecznych stanowi niekiedy wyraz szerszego **konfliktu międzygrupowego**, szerszego, bowiem nie sprowadza się on tylko do tej sprzeczności. Wyjaśnienie tego typu konfliktu wymaga zwrócenia uwagi na różnorodność stosunków, jakie mogą istnieć między grupami. Otóż wyróżnia się stosunki pokrywania się, gdy wszyscy członkowie danej grupy i tylko oni wchodzi w skład innej (np. gdy członkowie rodziny są wyłącznymi właścicielami i pracownikami firmy). Stosunki zawierania się zachodzą wówczas, gdy członkowie jednej grupy stanowią część drugiej (np. rodzina jako część społeczeństwa). Z krzyżowaniem mamy do czynienia wtedy, gdy tylko część członków jednej z grup stanowi część członków drugiej (przypadek narodu i państwa: nie wszyscy osobnicy tej samej narodowości są obywatelami danego państwa, np. Polonia zagraniczna). Z wykluczaniem mamy do czynienia wtedy, kiedy nikt z członków danej grupy nie wchodzi w skład drugiej (np. katolik nie może być wyznawcą islamu). Stosunek zewnętrżności zachodzi wówczas, gdy ani jeden z członków danej grupy nie jest ani członkiem, ani też nie wchodzi w styczność z jakimkolwiek członkiem drugiej grupy (np. Polak w stosunku do hipotetycznego Marsjanina) [10].

Z powyższego zestawienia typów relacji między grupami wynika, że konflikt ról związany z przynależnością do różnych zbiorowości występuje w przypadku stosunków pokrywania się, zawierania i krzyżowania, natomiast konflikt międzygrupowy obejmuje również stosunek wykluczenia. Ten ostatni rodzaj konfliktu powstaje w sytuacji, gdy grupa dążąc do realizacji własnych celów eliminuje lub podporządkowuje sobie inne grupy dążące do tego samego celu. Walka o władzę, wojny religijne, porachunki między grupami przestępczymi, wreszcie antagonizm między bezrobotnymi a pracownikami urzędu pracy — oto wyraźne przykłady takiego konfliktu [4].

Komunikowanie społeczne stanowi bardzo ważny element zachowań ludzi — w grupie i na zewnątrz niej. Komunikowanie w grupie dotyczy różnych miejsc zajmowanych przez jednostki ze względu na pełnione role społeczne lub zawodowe. W takim przypadku najczęściej komunikują się ze sobą ludzie zajmujący w danej zbiorowości wysokie pozycje, następnie te same jednostki równie często inicjują kontakty z osobami o średnich i niskich pozycjach, najrzadziej zaś zachodzi komunikowanie się osób o niskich pozycjach (co tłumaczy m.in. niski stopień zorganizowania, np. bezrobotnych) [7]. Zarówno komunikowanie w obrębie grupy, jak i wychodzące poza jej granice stanowi ważny składnik (ale i rodzaj) wcześniej omawianych interakcji.

Do nich obydwu odnosi się twierdzenie, że może ono mieć **charakter werbalny** (tj. przekazu informacji słownej) lub **niewerbalny** (za pośrednictwem gestu, rytmu i ruchu ciała oraz zagospodarowywania przestrzeni otaczającej jednostkę). Z badań antropologów wynika, że jedynie 7% informacji przechodzi przez nasze usta i dotyczą one jedynie tzw. niezbitych faktów. Największa część informacji — bo ok. 50% pochodzi z mowy ciała, zaś pozostałe 38% wynioskujemy z tonu głosu. Przez tzw. kanał niewerbalny zdobywa się informacje dotyczące postaw, nastrojów, prawdziwych uczuć oraz w dużej mierze przyszłych działań. Aby właściwie rozumieć język ciała, należy uwzględnić cały układ i zbiór gestów, a nie ich pojedynczych reprezentantów [16].

W procesie komunikowania wyróżnia się nadawcę informacji, treść przekazu, odbiorcę informacji oraz sytuację, w której zachodzi ten proces. Aby mógł on być efektywny, musi istnieć przynajmniej częściowa — jak twierdzi A.A. Moles — wspólnota zestawów znaków, którymi posługują się i nadawca i odbiorca komunikatu. Ta wspólnota znaków jednak nie zakłada ich fizycznej zbieżności. Warunkiem urzeczywistnienia aktu komunikowania jest okoliczność, aby zestaw znaków, którymi posługuje się nadawca, był mniejszy, niż zestaw znaków odbiorcy, który musi być choćby dlatego większy, gdyż jest związany z procesem uczenia się odbiorcy w trakcie komunikowania się z nadawcą [14].

Taka formalna — jak dotąd — charakterystyka komunikowania jednak nie może być uznana za wystarczającą. Ze względu na treść tego procesu można — na podstawie badań L. Grzesiuk — wyróżnić kilka jego istotnych wariantów mających szczególne znaczenie w trakcie interakcji społecznych (np. w trakcie kontaktu między doradcą a jego klientem). Po pierwsze nadawca może dokonywać prezentacji własnej osoby i odczytywać reakcję odbiorcy na tę prezentację. Jej zadaniem jest poinformowanie o pozycjach zajmowanych w różnego typu zbiorowościach (np. nadrzędności nadawcy i podrzędności odbiorcy informacji — np. w sytuacji komunikowania się polityka z jego wyborcą). Reakcja odbiorcy na taką prezentację różnic miejsc może być potwierdzająca lub zaprzeczająca. Przykładem takiej prezentacji (oprócz wyżej wymienionej) może być zajęcie miejsca w wagonie i przez pograżenie się w lekturze gazet zasygnalizowanie niechęci do rozmowy ze współpasażerami. Po

drugie — w tym procesie może mieć miejsce określenie stopnia bliskości lub dystansu między partnerami interakcji (tj. charakteru stosunków między nimi) np. sposób witania się — przez podanie ręki i słowne przywitanie się z obecnymi lub jedynie przez słowne pozdrowienie — sygnalizuje typ stosunków między partnerami interakcji. W ten sposób można wyznaczyć typ dystansu wzajemnego — publiczny, prywatny lub intymny (co ma np. istotne znaczenie w procesie doradztwa). Po trzecie — sytuacja sprzężenia zwrotnego, dzięki której odbiorca informacji modyfikuje zachowania nadawcy. Ilustracją jest tutaj kłótnia, w której od „słowa do słowa” następuje zaostrzenie stosunków osobistych bądź utrzymywanie (lub unikanie) kontaktu wzrokowego wpływające na jakość komunikowania. Tak rozumiane procesy zachodzą praktycznie we wszystkich małych grupach (pracowniczych, szkolnych, towarzyskich).

Należy również wspomnieć o **partnerskim** oraz **niepartnerskim stylu komunikowania**. Przykładem pierwszego z nich jest rozpoczynanie lub kończenie rozmowy uwzględniające wolę i zamiary partnerów, traktowanie własnych i cudzych przekonań i opinii jako równie ważnych, dostrzeganie podobieństwa między sobą i innymi. Niepartnerski styl wiąże się ze skłonnością do instrumentalnego traktowania partnerów oraz z potrzebą dominacji i egocentryzmu, czyli koncentrowaniem się wyłącznie na sobie samym i własnych interesach [2]. Wszystkie przedstawione tutaj okoliczności mają duże znaczenie dla jakości kontaktu doradczego.

Podstawy socjologii pracy

O części podstawowych zagadnień socjologii pracy była już mowa (np. o funkcjonowaniu w systemie ról społecznych i zawodowych oraz komunikowaniu i kształtowaniu procesów interakcji i funkcjonowaniu w zbiorowościach), tutaj zatem warto jedynie zwrócić uwagę na ogólne określenie tej dyscypliny wiedzy i jej podstawową zawartość merytoryczną.

Socjologia pracy jako dział socjologii ogólnej zajmuje się pracą jako procesem społecznym, pomija zaś fizyczne, fizjologiczne i ekonomiczne aspekty tego typu aktywności. Celem pracy jako procesu społecznego jest z reguły zaspokajanie potrzeb społecznych formowanych i warunkowanych przez kulturę życia zbiorowego i jednostkowego. Dlatego przyjmuje się, że do najważniejszych zadań omawianej dyscypliny należą zagadnienia:

- a) wpływu warunków społecznych na przebieg i wyniki pracy oraz sposoby kształtowania tych warunków,
- b) społecznych skutków i następstw pracy oraz stopnia zaspokajania potrzeb społecznych,
- c) opisu i wyjaśniania przebiegu stosunków interpersonalnych i organizacyjnych w zakładzie pracy,
- d) adaptacji zawodowej i społecznej w miejscu pracy,
- e) istnienia grup nieformalnych wpływających na przebieg procesu pracy [22].

Współcześnie istotnym zadaniem dla tej dyscypliny stają się kwestie przemian

gospodarczych i ich wpływu na funkcjonowanie rynku pracy, a zatem problemy bezrobocia i jego społecznych skutków, postaw i zachowań zarówno bezrobotnych, jak i pracodawców, warunki efektywnego przeciwdziałania procesom patologicznym w obrębie rynku pracy oraz pomocy osobom znajdującym się w sytuacji strukturalnego bezrobocia itp.

Wyniki badań socjologii pracy powinny być brane pod uwagę przez personel zarządzający, instytucje polityczne i administracyjne oraz zrzeszenia społeczne, jednakże stan rzeczywisty w tym zakresie nadal daleki jest od optymalnego.

Interakcyjne modele poradnictwa

W tym szkicu omówione zostaną dwie najważniejsze kwestie, a mianowicie istota poradnictwa zawodowego oraz podstawowe modele poradnictwa.

Istota poradnictwa zawodowego

Doradztwo zawodowe (określenie zamienne do terminu „poradnictwo zawodowe”) nie jest jednorazową czynnością, lecz z reguły jest procesem — zgodnie z cytowanym już stwierdzeniem K. Jaspersa [21] — psychoterapii mającej na celu uzdrowienie sytuacji życiowej klienta. Proces ten tworzą interakcje wszystkich zaangażowanych w nim partnerów. Z tego zatem względu można przyjąć, że doradztwo jest procesem co najmniej podwójnie dwuwarstwowym (ze względu na postawy i zachowania partnerów).

Uwzględniając tę okoliczność i zgodnie z przedstawioną wcześniej teorią interakcji proces doradzania można charakteryzować z dwu punktów widzenia — doradcy oraz jego klienta jako partnerów relacji doradczej. Z punktu widzenia każdego z nich można mówić o dwuwarstwowości tego procesu. I tak z punktu widzenia doradcy proces ten dzieli się na warstwy: wywiadu (kontaktu) interpersonalnego oraz analiz, badań i ewentualnej pomocy psychologicznej — i warstwy te są wyodrębniane na podstawie kryterium czynności wykonywanych przez doradcę. Z punktu widzenia klienta doradztwo składa się z warstw: procesu pierwotnego oraz procesu wtórnego — które są wyodrębnione ze względu na podmiotowe kryterium przeżyć klienta i stopień identyfikacji lub nieidentyfikacji z treścią tych przeżyć. Pierwsza z tych warstw obejmuje wszystko to, z czym identyfikuje się klient w danym momencie, druga z nich obejmuje to, z czym się on nie zgadza, czego nie aprobeuje u siebie lub nie przyjmuje do wiadomości (i świadomości).

Jak łatwo się zorientować, charakterystyka doradztwa z punktu widzenia klienta doradcy wykorzystuje propozycje Arnold Mindella psychologii zorientowanej na proces. Jej istotę stanowi założenie „... *podążania za całościowym procesem klienta, niezależnie od tego, dokąd proces prowadzi*” [por. T. Teodorczyk, B. Szymkiewicz w: 35]. Ta koncepcja pozwala wyeliminować myślenie w kategoriach zdrowia i choroby i traktować to, co się zdarza (np. bycie bezrobotnym) jako normalną sytuację do rozwiązania.

Jakkolwiek z punktu widzenia tych dwu procesów (pierwotnego i wtórnego) można byłoby charakteryzować działania doradcy (gdyż jest on nie tylko obserwatorem, ale i uczestnikiem interakcji doradczej), to takie podejście — dobrze opisujące sytuację i zachowania klienta — zamazywałoby sens podejmowanych przez doradcę czynności sprzyjających modyfikacji sytuacji życiowej klienta.

Z punktu widzenia doradcy doradztwo stanowi szczególną umiejętność społeczną, której treścią są wspomniane czynności wywiadu oraz badań i pomocy. Z punktu widzenia klienta doradztwo jest zbiorem czynności, które mają na celu przekraczanie granic między obiema wyżej wspomnianymi warstwami: procesu pierwotnego oraz procesu wtórnego. W przypadku osoby bezrobotnej pierwszy z tych procesów oznacza, że jest ona u doradcy, że oczekuje od niego pomocy w znalezieniu pracy bądź pomocy w podjęciu decyzji o przekwalifikowaniu. Drugi z nich wskazuje, że osobie tej trudno zaakceptować fakt znalezienia się w trudnej zawodowo i życiowo (niekiedy i osobiście) sytuacji, z którą sama nie może się uporać, a zatem przyjąć do wiadomości, że bezrobocie nie jest stanem choroby, lecz pewnym względnie normalnym zdarzeniem, z którego skutkami trzeba i można samodzielnie walczyć.

Punktem spotkania (lub skrzyżowania relacji wg analizy transakcyjnej) obu stron relacji doradczej jest problem, z którym do doradcy zgłasza się klient i w stosunku do którego (jako że jest on przejawem wspomnianego procesu wtórnego) wykazuje on opór i swoją nań niezgodę. W ramach kontaktu u klienta powinno dokonać się przełamanie progów (granicy) między obiema warstwami procesu, w którym się on znajduje. Dopiero wówczas, gdy interesant w pełni zrozumie swoją własną sytuację — zarówno te elementy, na które się godzi, jak i te, z którymi nie identyfikuje się — możliwa staje się skuteczna pomoc i współpraca obu partnerów.

Instrumentem działania doradcy, który dobrze służy osiągnięciu tego celu, jest **niekliniczny wywiad diagnostyczny**. Zawiera on w sobie stwierdzenia, interpretacje oraz prognozy dotyczące różnych wymiarów uwarunkowań sytuacji życiowych i zawodowych oraz sfer zachowań ważnych dla klienta. W doradztwie zawodowym obejmują one nie tylko stan rynku pracy, ale i osobę klienta, tj. stwierdzenia dotyczące intelektualnych i fizycznych zdolności do osiągnięć oraz motywacje i zainteresowania bezrobotnego, ustalenie sposobów zachowań w miejscu pracy i podczas jej wykonywania, określenie zachowań w otoczeniu i umiejętności nawiązywania kontaktów z innymi ludźmi, opis dotychczasowego przebiegu pracy i kwalifikacji bezrobotnego oraz ustalenie jego sytuacji materialnej i rodzinnej. Kolejność wymienionych ustaleń nie jest tutaj najważniejsza, ważna natomiast jest próba ich podjęcia [por. 34 i 36].

Modele poradnictwa

Na podstawie powyższych ustaleń możliwa staje się *analiza trzech najważniejszych modeli poradnictwa: psychologizującego, socjologizującego oraz mie-*

szanego. Kryteriami decydującymi o zakwalifikowaniu realizowanego wariantu (sposobu) prowadzenia doradztwa do jednego z tych trzech typów są: cel, metody i techniki. Jeśli cele całkowicie determinują metody i techniki poradnictwa, wówczas dany wariant działań doradcy mieści się zdecydowanie w jednym z wymienionych modeli, w każdym zaś innym przypadku (autonomii metod i techniki) rozstrzygającą rolę odgrywają pozostałe kryteria.

I tak celem doradztwa może być — żeby posłużyć się obrazowym stwierdzeniem jednej z przedstawicielek terapii strategicznej — albo zmiana gracza, albo zmiana reguł gry. W pierwszym przypadku — bezpośredniego dążenia do wywołania zmiany w gracz (klient) — mamy do czynienia z modelem psychologizującym, ponieważ obiektem oddziaływań terapeuty-doradcy są procesy intrapsychiczne (wewnętrzne, np. sposób myślenia, emocje, popędy). Klasycznym przykładem tego rodzaju terapii jest ortodoksyjna psychoanaliza lub współcześnie niektóre terapie proponowane przez psychologię humanistyczną (np. uczenia bycia wolnym Rogersa lub rozwijania wewnętrznych tendencji i motywacji do samorealizacji) [por. 18 a].

W drugim przypadku — bezpośredniego dążenia do zmiany reguł gry — mamy do czynienia z modelem socjologizującym, gdyż obiektem oddziaływań są zachowania i interakcje z otoczeniem (choć pośrednio też i wywołanie zmian w samym kliencie). Ilustracją tegoż jest niewątpliwie cała inżynieria społeczna behawioryzmu, np. propozycje J. Michaela i Lee Meyersona, którzy twierdzą, że jedyną drogą otwartą dla konsultantów i doradców w zakresie wpływania na zachowania ludzi są zmiany w środowisku [por. 11], a także wspomniana terapia strategiczna [por. B. Tryjarska w: 35]. Podkreślenia wymaga jednak fakt, że tylko nieliczne propozycje terapii i doradztwa dają się jednoznacznie zakwalifikować do jednego ze wspomnianych modeli jedynie na podstawie określenia celu stosowanych procedur. W większości przypadków taka kwalifikacja wymaga uwzględnienia także innych kryteriów, a więc oceny stosowanych metod i technik. I tak w przypadku stosowanych metod i technik doradztwa trzeba uwzględnić fakt, że nie są one neutralne względem klienta. W zależności od sposobu zastosowania metod i technik można formalnie tę samą procedurę doradztwa zakwalifikować do różnych modeli. Przykładem może tutaj być metoda wykorzystująca techniki oddziaływania interakcyjnego. Według P. Friere'a i D. Boadelli [por. D. Boadella w: 35] można wyróżnić trzy rodzaje interakcji: **inwazyjną**, **deprywacyjną** oraz **dialogową**. Wykorzystanie pierwszego i/lub drugiego rodzaju interakcji w terapii-doradztwie (a więc zniewolenia interpretacjami, braku szacunku dla indywidualności klienta, niezapewnienia mu podstawowych jego praw) oznacza bardzo głęboką i zaburzającą ingerencję w osobowość klienta i dlatego ten typ terapii-doradztwa mieści się w (tym razem negatywnie ocenianym) modelu psychologicznym. Jeśli stosuje się interakcję dialogową (zarówno werbalną, jak i niewerbalną, która wywołuje rezonans u klienta i nadaje jego osobie i jego problemom pierwszoplanowe znaczenie), wówczas stosowana procedura doradztwa ma charakter socjologizujący lub mieszany. Ilustracją tej drugiej sytuacji są propozycje M. Argyle'a, etogeniki

Roma Harre oraz analizy transakcyjnej. Poniżej pokrótce przedstawione zostaną postulaty etogeniki R. Harre i analizy transakcyjnej w wersji przedstawianej przez R. Rogolla (jako mniej znane niż propozycje M. Argyle'a zawarte w jego książce pt. „Psychologia stosunków międzyludzkich” [36]).

I tak w **etogenice**, która jest zarówno metodą badawczą, jak i diagnostyczną w zakresie problemów osobowości, jej autor R. Harre proponuje dwie procedury badania — diagnozowania, które uwzględniają fakt usytuowania i funkcjonowania człowieka w życiu codziennym. Pierwszą z procedur stanowi badanie epizodów, czyli sytuacji, na które dzieli się bieg jej życia i aktywności (tj. jej biografia). Obejmuje ona, po pierwsze, analizę czynności społecznych klienta wedle schematu realizacji ról społeczno-zawodowych. Po drugie, zawiera analizę praktycznych i ekspresywnych celów uczestników interakcji w najważniejszych życiowo sytuacjach. Druga procedura dotyczy badania subiektywnych sprawozdań i komentarzy. Te pierwsze — subiektywne sprawozdania — obejmują opinie i poglądy klienta na daną sytuację (lub zbiór sytuacji), drugie zaś — komentarze — są czynnościami dwustronnymi. Z jednej strony są komentarzami samego klienta do własnych subiektywnych przeżyć, sprawozdań i relacji, z drugiej zaś — komentarzami doradcy zarówno do subiektywnych relacji i komentarzy klienta, jak i komentarzami samego doradcy dotyczącymi całości problemu. Zasadniczym celem obu tych procedur jest dotarcie do wiedzy i sposobu rozumienia sytuacji społecznych i sposobów zachowania się w nich właściwych klientowi, a także jego sposobów samoprezentacji w różnych rolach oraz umiejętności myślowego rozgrywania sytuacji. Ważnym momentem całego procesu badania i doradztwa jest wzajemna wymiana komentarzy (czyli interakcja dialogowa), gdyż umożliwi ona wytworzenie wspólnej definicji sytuacji. Etogenika należy do modelu socjologizującego (podobnie jako zbiór propozycji Argyle'a, od którego różni się terminologią), gdyż przede wszystkim zajmuje się „grą i jej regułami”, pośrednio i incydentalnie jedynie „umiejętnościami gracza” [por. 37].

Analiza transakcyjna polega na całościowym rozpatrywaniu problemu klienta w sytuacjach społecznych i jest stosowana w stosunku do ludzi mających kłopoty w środowisku rodzinnym, zawodowym i lokalnym. Jest to procedura wyraźnie niekliniczna, a jej podstawowymi kategoriami są **transakcja** oraz **gra**. Pierwsza z nich rozumiana jest jako dowolna wymiana werbalna i niewerbalna pomiędzy dwiema osobami. Stanowi ona kluczowy element we wszystkich relacjach interpersonalnych i może uzewnętrznić się przy pomocy komunikowania zarówno werbalnego, jak i niewerbalnego. Na transakcje składają się bodziec S oraz reakcja R między dwoma określonymi rodzajami Ja (czyli zbiorami zachowań w różnych sytuacjach), przy czym odpowiedź może być bodźcem dla nowej transakcji. Mamy zatem tutaj do czynienia z interakcją dialogową — nie pozbawioną jednak niektórych elementów interakcji inwazyjnej lub deprzywacyjnej, które aktualizują się w zależności od rodzaju sytuacji. Istnieją trzy rodzaje transakcji, czyli wymiany komunikatów między partnerami: prosta — gdzie odpowiedź odbiorcy jest czynnością bezpośrednio odnoszącą się

do czynności nadawcy (gdyż obie wywodzą się z tego samego stanu Ja), skrzyżowana — gdzie czynności i zachowania odbiorcy nie odpowiadają wprost na czynności i zachowania nadawcy, lecz krzyżują się z nimi, ponieważ pochodzą z różnych stanów Ja oraz ukryta — w której relacje między partnerami interakcji przebiegają na dwu płaszczyznach — zachowań jawnych (społecznych) oraz zachowań ukrytych (psychologicznych). Ten ostatni typ transakcji bywa też określany mianem nieszczerej i z reguły uruchamia proces gier psychologicznych, takich jak: gry komplementarne, symbioza, trójkąt dramatyczny. Ich treścią są stosunki w rodzinie, pracy, środowisku towarzyskim, a celem ich prowadzenia jest: wypełnienie czasu (np. plotki), uzyskanie wsparcia ze strony partnera (np. porada, poparcie), podtrzymywanie uczuć, uniknięcie odpowiedzialności itd. [por. 26]. Celem analizy transakcyjnej jest zarówno zmiana „gracza” (poprzez uświadomienie mu jego stanów wewnętrznych i sposobów zachowań), jak i „warunków i reguł gry”. Ta ostatnia przesłanka ma tutaj istotniejsze znaczenie niż zmiana „gracza”. Ten rodzaj procedur dobrze sprawdza się w doradztwie zawodowym i zalicza się do modelu mieszanego.

Literatura

1. Abel Th.: *Podstawy teorii socjologicznej*, Warszawa 1977.
2. Argyle M.: *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa 1991.
3. Bańka A.: *Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej*, Poznań 1992.
4. Berger P.L., Luckmann Th.: *Społeczne tworzenie rzeczywistości*, Warszawa 1983.
5. Dobrowolska D.: *Studia nad znaczeniem pracy dla człowieka*, Ossolineum 1976.
6. Gliszczyńska X. (red): *Psychologia pracy. Wybrane zagadnienia*, Warszawa 1977.
7. Grzesiuk L.: *Zachowania komunikacyjne w interakcjach społecznych. Psychologiczne i społeczne uwarunkowania zachowań komunikacyjnych*. w: Reykowski J. (red.) *Osobowość a społeczne zachowanie się ludzi*, Warszawa 1980.
8. Hall C.S., Lindzey G.: *Teorie osobowości*, Warszawa 1990.
9. Hall E.T.: *Poza kulturą*, Warszawa 1984.
10. Harre R.: a) *The ethogenic approach. Theory i practice* in: *Advances in experimental social psychology*. Ed.L. Berkowitz, N.Y. Acad. Press 1977, vol. 10.
b) *Social being*. Oxford, Blackwell, 1979.
11. Horney K.: a) *Neurotyczna osobowość naszych czasów*, Warszawa 1976
b) *Nerwica a rozwój człowieka*, Warszawa 1978.
12. Jankowski K. (red): a) *Przełom w psychologii*, Warszawa 1978
b) *Psychologia w działaniu*, Warszawa 1981.
13. Jaspers K.: *Filozofia egzystencji*, Warszawa 1990.
14. Kelly H.: *Two functions of Reference Group* in: Swanson G.E., Newcomb T.M. and Hartly E.L. (eds.) *Readings in Social Psychology*, New York 1952.
15. Kohn M., Schooler C.: *Osobowość i praca*, Warszawa 1986.
16. Kosiński J.: *Socjologia ogólna*, Warszawa 1987.
17. Kowalczyk R.: *Podstawy psychologii, socjologii i organizacji pracy*, Warszawa 1971.
18. Kozielecki J.: *Koncepcje psychologiczne człowieka*, Warszawa 1980.
19. Lis-Turlejska M. (red): *Nowe zjawiska w psychoterapii*, 1991.

20. Marody M.: *Technologie intelektu*, Warszawa 1987.
21. Mika St.: *Psychologia społeczna*, Warszawa 1982.
22. Miller G.A., Galanter E., Pribram K.: *Plany i struktura zachowania*, Warszawa 1980.
23. Mead G.H.: *Kultura, umysł, osobowość*, Warszawa 1975.
24. Merton R.K.: *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*, Warszawa 1982.
25. Moles A.A.: *Sociodynamique de la culture*, Paris 1967.
26. Rogoll R.: *Aby być sobą*, Warszawa 1989.
27. Rybicki P.: *Struktura społecznego świata*, Warszawa 1979.
28. Scott W.E. jr., Cummings L.L. (red): *Zachowania człowieka w organizacji*, Warszawa 1983.
29. Skinner B.F.: *Poza wolnością i godnością*, Warszawa 1978.
30. Szczepański J.: *Elementarne pojęcia socjologii*, Warszawa 1970.
31. Szczurkiewicz T.: *Studia socjologiczne*, Warszawa 1970.
32. Szustrowa T. (red): *Wywiad i obserwacja*, Wyd. Un. War. 1991.
33. Thiel E.: *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, Wrocław 1992.
34. Tomaszewski T.: a) *Główne idee współczesnej psychologii*, Warszawa 1984
b) *Ślady i wzorce*, Warszawa 1984.
35. Trzebiński J.: *Rola schematów poznawczych w zachowaniach społecznych w*: Lewicka M., Trzebiński J. (red. red.): *Psychologia spostrzegania społecznego*, Warszawa 1985.
36. Zimbardo Ph., Ruch Fl.L.: *Psychologia i życie*, Warszawa 1988.
37. Znaniecki F.: *Nauki o kulturze*, Warszawa 1971.

Iwona KAMOSIŃSKA

Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Częstochowie

PODSTAWY ZAWODOZNAWSTWA

Zagadnienia terminologiczne

Zawodoznawstwo stanowi merytoryczną podstawę orientacji zawodowej oraz poradnictwa zawodowego i poradnictwa pracy. W literaturze polskiej można spotkać dwa znaczenia terminu „zawodoznawstwo” — szerokie i wąskie. W znaczeniu szerokim (wg S. Szajka) zawodoznawstwo rozumiane jest jako:

- 1) interdyscyplinarny obszar wiedzy, zlokalizowany na pograniczu nauk społecznych, przyrodniczych i technicznych,
- 2) ogół badań nad właściwościami i warunkami wykonywania zawodów, ich historycznym, społecznym i kulturalnym znaczeniem, ich klasyfikacją i statystyką zawodową i ogólnymi problemami wyboru zawodu i przydatności zawodowej.

W takim znaczeniu zawodoznawstwo ujęte jest dynamicznie, a jego celem jest gromadzenie interdyscyplinarnej wiedzy o poszczególnych zawodach, a także sformułowanie podstawowych prawidłowości odnoszących się do poszczególnych grup zawodowych.

W znaczeniu wąskim zawodoznawstwo rozumiane jest jako wiedza o zawodach, ujęte jest w sposób statystyczny i obejmuje wyniki czynności badawczych.

Do podstawowych zadań zawodoznawstwa można zaliczyć:

- zbieranie, gromadzenie ogólnej wiedzy o zawodach,
- opisywanie zawodów wg analizy czynności zawodowych, warunków pracy i zadań pracowniczych,
- ustalanie zakresu wiedzy i umiejętności charakterystycznych dla poszczególnych zawodów,
- opracowywanie charakterystyk kwalifikacyjnych stanowiących podstawę poradnictwa zawodowego i poradnictwa pracy,
- stała obserwacja i opis zmian w społecznej strukturze zawodów zachodzących pod wpływem postępu naukowo-technicznego i przeobrażeń w gospodarce narodowej.

Najbogatszym źródłem współczesnej wiedzy o zawodach są badania naukowe prowadzone na poszczególnych stanowiskach pracy i analiza dokumentów. W ich efekcie ustala się umiejętności zawodowe charakterystyczne dla określonego zawodu. Zawodoznawstwo jest wiedzą mającą charakter interdyscyplinarny. O interdyscyplinarności zawodoznawstwa świadczy fakt występowania w tej dziedzinie elementów pedagogiki pracy, psychologii pracy, socjologii pracy, medycyny pracy oraz nauk ekonomicznych.

Najściślejszy jest związek zawodoznawstwa z pedagogiką pracy. Uzyskana w wyniku badań i analiz wiedza o zawodach stanowi podstawę do określenia wiadomości i umiejętności charakterystycznych dla każdego zawodu — co konieczne jest przy planowaniu treści kształcenia zawodowego. Z socjologią pracy wiąże zawodoznawstwo zagadnienia definicji zawodu i pracy zawodowej, które stanowią punkt wyjścia do rozważań zawodoznawczych. Z psychologii pracy zawodoznawstwo wykorzystuje metody badania czynności na stanowisku pracy.

Do podstawowych pojęć zawodoznawstwa zaliczyć można:

- zawód,
- pracę zawodową,
- kwalifikacje pracownicze.

Zawód wg „Słownika pedagogiki pracy” — to termin wieloznaczny. Najczęściej określa się go jako zespół czynności społecznie użytecznych, wyodrębnionych na skutek podziału pracy, wymagających od pracownika odpowiedniej wiedzy i umiejętności, powtarzanych systematycznie i będących źródłem utrzymania dla pracownika i jego rodziny.

Przez pracę zawodową można rozumieć zespół czynności tworzących system wewnętrznie spójny, opierający się na określonej wiedzy i umiejętnościach, skierowanych na wykonanie pewnych przedmiotów lub usług i wykonywanych w sposób systematyczny lub trwały.

Trzecim podstawowym pojęciem zawodoznawstwa są kwalifikacje pracownicze. Kwalifikacje pracownicze „Słownik pedagogiki pracy” określa jako układ celowo ukształtowanych cech psychofizycznych człowieka, warunkujących jego skuteczne działanie zawodowe.

Zasady tworzenia charakterystyk zawodowych

Informacja zawodowa pełni szczególnie istotną rolę w trafnym wyborze zawodu, szkoły i pracy. Stanowi ona punkt wyjścia dla mechanizmu podejmowania decyzji (w tym decyzji zawodowej, decyzji o podjęciu określonej pracy).

Podstawowym dokumentem, w którym zawarte są informacje o zawodzie jest charakterystyka zawodowa powstająca w wyniku analizy zawodu. Każda charakterystyka zawodowa powinna zawierać kilka podstawowych elementów. Zaliczyć do nich można:

- 1) analizę czynności wykonywanych przez pracownika,

- 2) opis warunków pracy,
- 3) opis możliwości dojścia do zawodu (formy, czas trwania nauki),
- 4) analizę wiadomości i umiejętności podstawowych,
- 5) analizę wiadomości i umiejętności specjalistycznych,
- 6) opis pożądanych cech psychofizycznych pracownika, w tym cech umysłu i charakteru,
- 7) opis przeciwwskazań psychofizycznych,
- 8) opis możliwości rozwoju i awansu w zawodzie.

Analiza zawodu powinna być prowadzona w kategoriach psychologicznych, dydaktycznych, socjologicznych.

Podstawowe działy charakterystyki zawodu proponowane i stosowane w badaniach pod kierunkiem W. Rachalskiej i J. Kowalczyk można przedstawić w sposób następujący:

- I. Społeczno-gospodarcze znaczenie zawodu.
- II. Psychologiczna analiza pracy w zawodzie (treść i struktura pracy w zawodzie):
 - 1) katalog zadań — struktura molarna,
 - 2) katalog czynności — struktura molarna,
 - 3) czas i kolejność wykonywanych funkcji — struktura formalna,
 - 4) katalog funkcji — struktura funkcjonalna,
 - 5) udział procesów biopsychicznych — struktura modalna.
- III. Analiza pracy w aspekcie sytuacji trudnych:
 - 1) ocena pracy zawodowej oraz sytuacji przy stanowisku pracy,
 - 2) katalog typowych sytuacji trudnych wynikających z:
 - a) zadań zawodowych,
 - b) warunków realizacji zadań.
- IV. Dydaktyczna analiza pracy w zawodzie (treść i struktura wiedzy zawodowej):
 - 1) informacja o możliwościach kształcenia w zawodzie,
 - 2) katalog podstawowych wiadomości,
 - a) ogólnokształcących,
 - b) zawodowych,
 - 3) katalog podstawowych umiejętności zawodowych,
 - 4) katalog podstawowych sprawności i nawyków,
 - 5) możliwości doskonalenia w zawodzie.
- V. Techniczno-produkcyjna analiza pracy:
 - 1) przedmiot pracy,
 - 2) środki pracy,
 - 3) produkt pracy,
 - 4) technologia procesu pracy,
 - 5) organizacja procesu pracy.
- VI. Analiza warunków pracy w zawodzie:
 - 1) fizyczne warunki pracy,
 - 2) ekonomiczne warunki pracy,

3) społeczne warunki pracy.

VII. Socjologiczna analiza zawodu:

- 1) dominujący system współdziałania w pracy,
- 2) tradycje i kultura w zawodzie,
- 3) wartość i prestiż zawodu.

VIII. Tendencje dominujących zmian w zawodzie.

IX. Specyfika zawodu.

Obecna sytuacja na rynku pracy (przewaga popytu nad podażą pracy, różnorodność form przygotowania do zawodu, zmieniająca się wysokość wynagrodzenia w różnych dziedzinach gospodarki) — znacznie utrudnia poprawne konstruowanie charakterystyk zawodowych. Jednak w sytuacji, gdy wiele zawodów zanika, gdy powstają nowe specjalności na skutek podziału niektórych zawodów, charakterystyka zawodowa będąca zbiorem podstawowych informacji o zawodzie pełni niezwykle istotną rolę.

Charakterystyka zawodowa może pełnić różne funkcje. Są to:

- orientacyjna — polega na przekazie informacji,
- decyzyjna — umożliwia prawidłowy wybór zawodu i pracy,
- dydaktyczna — pomaga w planowaniu pracy dydaktycznej,
- motywacyjna — propaguje ważne społecznie zawody.

Aby charakterystyka zawodowa pełniła wymienione funkcje, musi być przygotowana zgodnie z pewnymi zasadami. Każdy, kto opracowuje charakterystykę zawodową powinien zdawać sobie sprawę z tego, że powinna ona być pewną postacią syntezy wiedzy o zawodzie i wymaganiach zawodowych. Treści zawarte w charakterystyce powinny być rzetelne, dokładne, zrozumiałe, aktualne, właściwie skierowane, w atrakcyjnej formie, równocześnie sensownie i logicznie powiązane. Należy również zwrócić uwagę na to, że charakterystyka zawodu nie może być statystycznym, nie zmieniającym się tekstem, lecz musi być systematycznie aktualizowana i uzupełniana.

Istotnym warunkiem poprawności charakterystyki jest uświadomienie autorowi komu i czemu ma ona służyć, a więc powinna być ona zróżnicowana w zależności od odbiorcy.

Charakterystyka zawodu musi być opracowywana przez specjalistę w tej dziedzinie. Niektórzy autorzy charakterystyk nie przestrzegają tych zasad. Prowadzi to do licznych błędów. Błędy te widoczne są w dowolnym doborze treści (poszczególne autorzy omawiają tylko niektóre elementy charakterystyki zawodu), zbytnim ukierunkowaniu na potrzeby najbliższego środowiska, w sposobie gromadzenia informacji o zawodzie (niejednokrotnie poparte krótkotrwałą obserwacją bez dokładnych analiz).

Charakterystyka zawodu jest zatem podstawowym źródłem wiedzy o zawodzie. Zawiera ona zbiór usystematyzowanych wiadomości o zawodzie. Powstaje na podstawie analizy pracy w zawodzie, do przeprowadzenia której stosuje się wiele metod (obserwacja, wywiad, pomiary). Analiza pracy dokonywana jest w aspektach: technologicznym, psychologicznym, dydaktycznym, społecznym, metodycznym i ekonomicznym.

Wyróżnia się charakterystyki zawodowe na potrzeby kształcenia w zawodzie, orientacji zawodowej, poradnictwa zawodowego i pracy, doskonalenia zawodowego.

Zróżnicowanie treści i metod przekazywania informacji zawodowych w zależności od odbiorcy

Właściwa informacja zawodowa zawiera treści, których poszukuje odbiorca w określonym etapie procesu decyzyjnego dotyczącego wyboru lub zmiany zawodu. Dobór treści do informacji zawodowej i ich odbiór zależny jest w pewnym stopniu od sytuacji zawodowej odbiorcy, od etapu procesu decyzyjnego, teorii wyboru zawodu.

Odbiorców charakterystyk zawodowych można podzielić na dwie grupy:

a) odbiorcy bezpośredni:

- młodzież przygotowująca się do wyboru zawodu,
- dorośli poszukujący pracy zawodowej,
- osoby zmieniające pracę,

b) odbiorcy pośredni — są to osoby współuczestniczące w decyzjach zawodowych:

- rodzice,
- nauczyciele,
- doradcy zawodowi i doradcy pracy,
- pracownicy poradni wychowawczo-zawodowych,
- pracownicy biur pracy.

Przekaz informacji od nadawcy do odbiorcy ilustruje schemat:



W zależności od odbiorcy zakres i stopień szczegółowości informacji zawodowych zawartych w poszczególnych elementach charakterystyki zawodu może i powinien być różny. Różne powinny być także metody jej przekazu. Dla osoby, która skończyła szkołę lub zdobyła zawód w systemie kursowym najważniejsze będą informacje o możliwościach zatrudnienia. Natomiast osoba, która musi zmienić zawód i pracę ze względu na stan zdrowia, najwięcej uwagi poświęci tej części charakterystyki zawodu, która dotyczy wymagań psychofizycznych stawianych przez dany zawód. Jeszcze inaczej będzie wykorzystana charakterystyka zawodu przez młodego człowieka po raz pierwszy wybierającego zawód. Osoba taka będzie starała się zdobyć szereg informacji dotyczących

treści i warunków pracy, możliwości kształcenia w tym zawodzie, wymagań psychofizycznych dla zawodu.

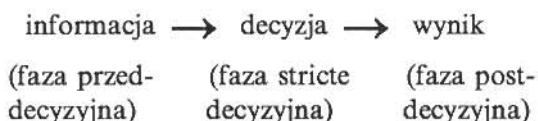
Do przekazywania informacji zawodowych, w tym charakterystyk zawodu, służą trzy grupy metod: słowne, pogładowe, oparte na praktyce. Stosując określone metody przekazu wiedzy o zawodach trzeba pamiętać, że muszą być one zróżnicowane i dostosowane do przekazywanych treści. Inne metody służą do przekazywania wiedzy o czynnościach, inne o drogach kształcenia.

Treści zawarte w informacji zawodowej, w tym także w charakterystyce zawodu muszą być dostosowane do etapu procesu decyzyjnego, na którym znalazł się odbiorca tych informacji.

Dostosowanie to jest konieczne, gdyż:

- zapotrzebowanie na informacje jest zależne od etapu procesu decyzyjnego i od stopnia trwałości decyzji,
- od etapu procesu decyzyjnego jest zależny także zakres i rodzaj poszukiwanych informacji,
- zmienia się hierarchia poszukiwanych informacji.

Przekaz informacji w zależności od etapów procesu decyzyjnego przedstawia schemat:



Literatura

1. Podoska-Filipowicz E.: *Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego*. WSP Bydgoszcz 1990.
2. Rachalska W.: *Problemy orientacji zawodowej*. WSiP Warszawa 1987.
3. Słownik pedagogiki pracy (pod red. T. Nowackiego) Zakład Narodowy Imienia Ossolińskich PAN Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk-Łódź 1986.
4. Szajek St.: *System orientacji i poradnictwa zawodowego*. PWN Warszawa 1989.

PODSTAWOWE UMIEJĘTNOŚCI DORADCZE — DORADZTWO INDYWIDUALNE

Doradztwo indywidualne

Określenie zadań poradnictwa indywidualnego

Poradnictwo jest formą indywidualnej pomocy klientowi, który znalazł się w trudnej sytuacji, traci w niej orientację i nie potrafi sam poradzić sobie z jej rozwiązaniem.

Powinno ono przebiegać zgodnie z następującymi zasadami (wg literatury pedagog.):

- 1) przystępności treści i indywidualizowania oddziaływań,
- 2) aktywizowania człowieka w procesie porady,
- 3) operatywności treści,
- 4) wiązania teorii z praktyką,
- 5) dobrowolności korzystania z porady, rozmowy, dyskusji itp. (lista zasad nie jest zamknięta i może być modyfikowana).

Działania poradnicze mogą przebiegać zarówno w postaci pojedynczych aktów okazjonalnych lub zamierzonych, jak i wielu czynności układających się w proces udoskonalający. Proces poradniczy składa się z czynności zmierzających do opracowania informacji, do rozwiązania problemu przedmiotu porady, przekazywania informacji oraz prowadzenia prac korekcyjnych w pewnym stopniu modyfikujących postępowanie osoby mającej trudności, jak i udzielającego porady.

Indywidualne poradnictwo zakłada:

- 1) pomoc osobie mającej podjąć decyzję, np. w sprawie wyboru zawodu, pracy, rodzaju szkolenia (wybór powinien być świadomy)
 - a) w poznaniu siebie samej,

- b) w samodzielnym gromadzeniu informacji (nie oznacza to jednak, że wymaga się od osoby poszukującej pomocy samodzielnego opracowania informacji);
- 2) przekazywanie informacji
- a) o zawodach interesujących osoby zgłaszające się po poradę (w tym o predyspozycjach psychofizycznych niezbędnych do wykonywania danego zawodu),
 - b) o zawodach typowych dla danego regionu, czy o zawodach deficytowych,
 - c) o potrzebach gospodarczych środowiska,
 - d) o szkołach ponadpodstawowych i warunkach nauki w tych szkołach,
 - e) o możliwościach dokończenia, doskonalenia w drodze szkolenia kursowego,
 - f) o skutkach rozwiązań problemu, z którym zgłasza się klient.

W celu lepszego poznania klienta, któremu udzielamy porady, można wykorzystywać specjalistyczne badania lekarskie, psychologiczne (zgodnie z ustawą o zatrudnieniu i bezrobociu doradca może kierować klienta na te badania oraz zlecić ich wykonanie uprawnionym jednostkom; koszty badań nie mogą obciążać bezrobotnego).

Zadaniem poradnictwa jest więc przekazanie odpowiedniej wiedzy, pomoc klientom w osiągnięciu obiektywnej znajomości samego siebie oraz zwiększenia umiejętności obiektywnej oceny sytuacji, w jakiej się znajdują. Zwiększa to szanse na podejmowanie działań skutecznych i satysfakcjonujących. Dochodzi do rozszerzenia samoświadomości klienta.

Kolejnym zadaniem poradnictwa jest także wyzwalanie aktywności i inicjatywy, czyli wspomaganie rozwiązywania problemów (doradca pomaga klientowi ustalić fakty i sformułować problem, ustalić wagę problemu dla klienta, pomaga w realizacji).

Zadaniem poradnictwa jest również doprowadzenie do podjęcia decyzji przez osobę poszukującą porady w sposób samodzielny.

Możemy powiedzieć, że poradnictwo indywidualne jest procesem, który w efekcie doprowadzić powinien do:

- znalezienia przez klienta zgłaszającego się po poradę, zatrudnienia odpowiadającego jego zdolnościom, cechom psychofizycznym i kwalifikacjom albo szkolenia pozwalającego doskonalić się lub zdobyć nowy zawód, zwiększającego szansę na znalezienie zatrudnienia,
- pełnego zadowolenia klienta z dokonanego wyboru i jego skutków,
- swobodnego rozwoju osobowości klienta, który wspólnie z doradcą rozwiązał problem,
- zgodnego z zapotrzebowaniem rynku pracy zatrudnienia klienta, wyboru przez niego zawodu lub szkolenia.

Rozmowa doradcza jako podstawowa metoda poradnictwa indywidualnego

Aby można było mówić o poradnictwie indywidualnym, musi dojść do kontaktu doradcy z klientem zgłaszającym się ze swoim problemem. Kontakt

taki możliwy jest w trakcie rozmowy doradczej, która jest podstawową metodą stosowaną w poradnictwie indywidualnym.

Rozmowa doradcza jest najbardziej naturalnym, a jednocześnie najtrudniejszym chyba sposobem poznawania człowieka oraz udzielania mu pomocy w rozwiązaniu jego problemów.

Dochodzi tutaj do spotkania dwu różnych osobowości, doradcy i klienta, które kształtowały się w ciągłym procesie trwającym od wczesnego dzieciństwa do wieku dojrzałego w różnych warunkach. Normy, zasady, zakazy, nakazy, myśli przewodnie, które zostały im przekazane w trakcie tego procesu, mają wpływ:

- na sposób patrzenia na życie,
- na ich system wartości,
- na ich postawy życiowe.

Zetknięcie się tych dwu osobowości ma wpływ na przebieg i rezultat rozmowy.

Dla przebiegu rozmowy doradczej duże znaczenie ma także:

1) przygotowanie fachowe doradcy:

- wiedza psychologiczna, pedagogiczna, socjologiczna, z zakresu medycyny, oświaty, znajomość teorii, metod, strategii, technik poradnictwa zawodowego,
- znajomość organizacji przedsiębiorstw, specyfiki produkcji zakładów.

2) praktyka zawodowa — chodzi tutaj głównie o doświadczenie życiowe i zawodowe, z którego korzysta w czasie rozmowy,

3) inne umiejętności:

- nawiązywania kontaktu z osobami wymagającymi porady,
- słuchania,
- prowadzenia rozmowy i wykorzystywania metod i technik poradnictwa zawodowego w trakcie rozmowy,
- rozwiązywania problemów z wykorzystaniem całości posiadanej wiedzy (w tym umiejętność analizy informacji, formułowania celów rozmowy),

4) cechy osobiste doradcy:

- wrażliwość na sprawy ludzkie,
- gotowość służenia innemu człowiekowi,
- wiara w człowieka,
- umiejętność postępowania z ludźmi, oddziaływania na nich,
- takt i kultura osobista.

Ponadto doradca zawodowy powinien być zrównoważony emocjonalnie, życzliwy dla innych, schludny, pogodny, cierpliwy i wyrozumiały, tolerancyjny, obiektywny, rzetelny, naturalny, twórczy, a w czasie rozmowy z klientem wykazywać się elastycznością w myśleniu i reagowaniu na jego wypowiedzi.

Profesjonalna rozmowa doradcza powinna mieć cel lub dążyć do określenia celu jasnego dla obu stron, określony temat, wymaga psychologicznego rozpoznania klienta.

Rozpoczynając rozmowę doradca powinien pamiętać, że ten, kto zgłasza się do niego po pomoc:

- uzmysłowił sobie problem i stwierdził, że sytuacja, w której się znalazł jest normalna,
- uzmysłowił sobie potrzebę pomocy, ponieważ nie może rozstrzygnąć, czy zaakceptować problem i z nim żyć, czy starać się rozwiązać go samemu, czy szukać pomocy u innych, ponieważ ma trudności w samodzielnym rozwiązaniu go (mogą tu wystąpić trudności w dostrzeganiu tego, co przeszkadza w osiągnięciu wymarzonego celu, poczucie niższej wartości, brak pewności siebie, lęk przed niepowodzeniem i ośmieszeniem, strach, by nie okazać się odmiennym).

Sytuacja problemowa, która zmusza klienta do poszukiwania pomocy, dla wielu osób jest sytuacją stresującą, dlatego też w trakcie rozmowy doradczej, która doprowadzić ma do rozwiązania problemów klienta, ważne jest nawiązanie kontaktu pomiędzy nim a doradcą. Mając to na względzie doradca powinien pamiętać o stosowaniu w trakcie rozmowy wielu elementów, które można byłoby pogrupować w pewne reguły w sposób następujący:

- 1) reguła — „Primum non nocere” — przede wszystkim nie szkodzić — jako naczelną zasadę etyki doradcy zawodowego,
- 2) inne reguły, tj.:
 - a) reguła 1 — stworzenie odpowiedniej atmosfery — ma niezwykle ważne znaczenie, ponieważ wejście w kontakt z doradcą jest dla klienta ważnym przeżyciem osobistym i jest istotne dla rozwiązania problemu. Można to osiągnąć, jeśli doradca pamięta, że duże znaczenie ma tutaj:
 - wyrażenie gotowości do zrozumienia drugiej osoby,
 - zredukowanie napięcia, lęku klienta, motywowanie go do nawiązania kontaktu poprzez pytania w rodzaju: „Proszę mi opowiedzieć o sobie”, „Co skłoniło Pana/Panią do kontaktu z doradcą?”, „Czy może mi Pan/Pani opowiedzieć o swojej sytuacji życiowej?”,
 - wyrażanie zainteresowania, empatycznego zrozumienia problemów klienta; chodzi tutaj o to, aby klient uzyskał poczucie, że jest aktualnie głównym przedmiotem zainteresowania doradcy i że jest ono autentyczne,
 - można to osiągnąć poprzez wykorzystanie przez doradcę zwrotów typu; „Mhm”, „Tak”, „Acha” lub też wypowiedzi w rodzaju: „Tak, rozumiem”, „Rozumiem, co pan ma na myśli”: komunikaty tego typu powinny pojawiać się w odpowiednim miejscu tak, aby korespondowały z zachowaniem klienta, posługując się nimi, trzeba jednak zdawać sobie sprawę, że ich nadużywanie lub fiksacja na jednej formie może wbrew zamierzeniom raczej pogarszać kontakt niż sprzyjać jego pogłębianiu, klient może bowiem dojść do wniosku, że doradca działa według z góry założonego schematu i kontakt z nim nie jest autentyczny,
 - zmniejszenie dystansu na płaszczyźnie doradca—klient,

- unikanie sztuczności, bycie sobą,
- przestrzeganie podstawowych zasad dobrego wychowania,
- wzbudzanie zaufania u klienta.

Problem nawiązania kontaktu w czasie rozmowy polega więc głównie na:

- wewnętrznym „przygotowaniu się do zrozumienia” drugiej osoby,
 - na przekazaniu w sposób komunikatywny tej gotowości;
- b) reguła — okazywanie szacunku wobec klienta:
- zaakceptowanie indywidualnych cech klienta; należy tutaj podkreślić ważność autentyczności tej akceptacji,
 - unikanie wartościowania i oceniania klienta, np.: „jesteś głupi”, „nic z ciebie nie będzie”, „jesteś nienormalny”, lepsze wydaje się mówienie o emocjach, jakie wzbudza w doradcy zachowanie klienta, np.: „to co mówisz, irytuje mnie”, „złości mnie Twoje zaślepienie”,
 - wykluczona jest arogancja, mentorstwo, dyskredytowanie działań i zachowań klienta,
 - nie należy traktować klienta tylko jako obiektu działania, lecz pamiętać trzeba, że jest żywym, uczuciowym człowiekiem, mającym uprawnienia i obowiązki,
 - wykazywanie zaufania wobec klienta,
 - liczenie się ze zdaniem i opiniami klienta,
 - umacnianie w osobie badanej jej poczucia własnej godności i wiary w siebie; należy wyrażać pochwały lub uznanie, wypowiadać pozytywne opinie na temat partnera rozmowy, np.: „podoba mi się, że tak mówisz”, „podziwiam szczerość, z jaką się wypowiadasz” — komunikaty tego rodzaju są ważnym pozytywnym elementem podtrzymującym kontakt,
 - wywiązywanie się ze swoich zobowiązań wobec klienta;
- c) reguła — otwartości i szczerości wobec klienta:
- zniesienie bezosobowego charakteru sytuacji: jest ważne aby, jeżeli klient przedstawia się, przedstawił się również doradca, a nawet ewentualnie udzielił podstawowych informacji o swojej roli i zadaniach; rozmowa dla dobra wzajemnego kontaktu powinna odbywać się nie między „doradcą” a „osobą badaną”, ale między osobami o konkretnych cechach osobistych,
 - nie obserwować i nie wpatrywać się bacznie w osobę klienta, nie stanowi to najlepszej zachęty do nawiązania kontaktu; kojarzyć się to będzie raczej klientowi z sytuacją przesłuchania niż pomocy,
 - należy być uczciwym wobec klienta, zachowywać się i wyrażać wprost,
 - wyjaśnić klientowi, na jakiego rodzaju pomoc może liczyć, jakie obowiązują zasady i warunki jej udzielania i jakie wymagania są w związku z tym wobec niego stawiane;

d) reguła współpracy doradcy z klientem:

- pierwsze, powierzchowne wrażenie nie może mieć wpływu na przebieg rozmowy,
- poszukiwanie różnych dróg kontaktu z klientem,
- uważne słuchanie tego, co mówi klient; w trakcie słuchania doradca analizuje treści wypowiedzi klienta, co może ułatwić mu rozwiązanie problemu klienta, ale nie powinien w tym czasie zastanawiać się nad tym „Co ja mam teraz powiedzieć mojemu klientowi?”; nie przerywaj mówiącemu,
- odzwierciedlanie myśli i uczuć klienta poprzez pytania: „O ile dobrze zrozumiałem/am, to sprawa przedstawia się tak...”, „Powiedział/a Pan/Pani, że...”, „Dowiedziałem/am się od Pana/Pani o tym, że...”; pytania takie świadczą także, że słuchamy klienta,
- nie należy dawać rad — rady dawane nawet w dobrej wierze mogą ograniczyć swobodę wypowiedzi, przeszkodzić w pełnym wyrażeniu istotnych spraw,
- demonstrowanie zainteresowania,
- kontrolowanie czy klient przyjmuje to, co się do niego mówi,
- wyrażanie się w sposób prosty i naturalny; kod językowy i tempo mówienia zastosowane przez doradcę musi być dostosowany do słownictwa i możliwości klienta,
- uściślanie i konfrontowanie informacji o problemie poprzez omówienie ich z klientem,
- wspólne opracowanie planu działania (co należy robić, co można zrobić od razu, a co w późniejszym terminie, kto i kiedy ma wykonać dane zadanie, kiedy i jak należy powrócić do sprawy), przy uwzględnieniu hierarchii ważności klienta, precyzowanie pojęć, wyjaśnianie nieporozumień,
- nie należy unikać chwilowego milczenia, może ono świadczyć o skupieniu, refleksji lub niepewności klienta, a dla doradcy jest to chwila na zastanowienie;

e) reguła — pamiętaj, że klient to też człowiek

- uwzględnianie i liczenie się z uczuciami klienta w stosunku do zawodu i pracy; uzewnętrznienie tych uczuć,
- kierowanie uwagi na to co wywołuje uczucia klienta,
- pamiętanie o tym, że uczucia częściej rozstrzygają o wielu sprawach niż nagie fakty,
- dostrzeganie cech osobistych klienta; bazowanie na nich, wyzwalanie i pobudzanie jego inicjatywy.

Prowadząc rozmowę doradca nie powinien zapominać o tym, że każdy człowiek:

- ma określone zalety, które może wykorzystać w procesie kształcenia i pracy,
- odczuwa potrzebę aktywności, a doradca powinien umieć ją wyzwolić,

- ma obraz samego siebie,
- odpowiada za swoją sytuację i postępowanie,
- ma możliwości rozwoju,
- ma własny system wartości, normy, które należy szanować.

Rozmowa doradcza powinna także spełniać następujące wymogi formalne:

- 1) czas trwania rozmowy — co najmniej 10 minut do 1 godziny (zależy od celu rozmowy, możliwości klienta, stanu osoby badanej),
- 2) więcej pytań powinien zadawać doradca niż klient, ponieważ w ten sposób pozyskuje on informacje o kliencie, jego problemie i przyczynach, które go spowodowały,
- 3) w trakcie rozmowy doradca notuje informacje pozyskane od klienta; powinien jednak uprzedzić klienta, że będzie takie notatki robić i musi to zrobić tak, aby notatki nie stały się ważniejsze niż klient,
- 4) doradca pozyskuje informacje o kliencie z jego kartoteki znajdującej się w urzędzie pracy oraz od samego klienta stosując pytania otwarte i zamknięte,
- 5) udziela klientowi niezbędnych informacji mających wpływ na podjęcie decyzji, np. o podjęciu danej pracy, wyborze zawodu lub szkolenia,
- 6) doradca pomaga klientowi sprecyzować cele krótko- i długoterminowe oraz wybrać alternatywy rozwiązania problemu.

(Rozwiązywanie problemów przez podejmowanie decyzji — faza przeddecyzyjna, decyzyjna i postdecyzyjna — omawia blok III).

Niektóre teorie z zakresu udzielania porad

Teoria Carla Rogersa — Nie kierująca — skierowana na klienta

Carl Rogers wychodził z założenia, że każda jednostka ma motywację i zdolność do zmiany i że każdy człowiek jest ekspertem w sprawach dotyczących samego siebie. Jego zdaniem rolą doradcy jest działać jak płyta rezonansowa, gdy jednostka odkrywa i analizuje swoje problemy. Najważniejszym pojęciem w teorii Rogersa jest własna osobowość: składa się ona ze wszystkich idei i wartości, zawiera ona świadomość tego „czym jestem” i tego „co mogę zrobić”. Ta uświadomiona osobowość człowieka wpływa na jego postrzeganie świata, jego zachowanie i jego aktywność.

Teoria skoncentrowanego na kliencie udzielania porad zakłada, że potencjał tkwiący we wszystkich jednostkach wyzwala się podczas wzajemnego związku, w którym osoba udzielająca pomocy doświadcza i komunikuje: szczerą troskę i wrażliwe, nie osądzające zrozumienie głównego nurtu doświadczeń człowieka.

Podejście psychoanalityczne Freuda

Teoria Freuda zakłada, że duża część naszego postępowania ma swe korzenie w podświadomych procesach. Przez procesy te rozumiał myśli, obawy i pragnienia, których człowiek nie jest świadomy, ale które jednak na niego i na jego

zachowanie oddziałują. Uważał, że wiele z tych impulsów, które spotykały się z karą ze strony rodziców i społeczeństwa w okresie dzieciństwa zostało wypartych do podświadomości, gdzie pozostają, oddziałując na zachowanie się. Psychoanalityczne podejście Freuda zakładało wydobywanie tych podświadomych impulsów na powierzchnię, gdzie można dokonać ich analizy.

Analiza transakcyjna — Eric Berne

Berne zakłada, że w człowieku ujawniają się trzy różne stany jego uczuć i doświadczeń, które nazwał stanami ego i nadał im nazwy: „rodzic”, „dorosły” i „dziecko”. Transakcją nazwał najmniejszą jednostkę komunikacji wewnętrznej — bodziec i reakcję. Uważał, że doświadczenia z przeszłości oddziałują silnie na nasze zachowanie w teraźniejszości. Uważał także, że każda jednostka ponosi odpowiedzialność za swe własne podstawowe decyzje życiowe.

Berne wierzył, że wszystkim klientom, niezależnie od rozmiaru ich emocjonalnych trudności można przez udzielenie porady nie tylko pomóc, lecz również całkowicie wyleczyć.

Etapy rozmowy doradczej

Pamiętając o wszystkich wymienionych wcześniej zasadach i wymogach formalnych prowadzimy rozmowę doradczą, która powinna przebiegać według następujących etapów:

- 1) zdefiniowanie problemu przez klienta,
- 2) zdefiniowanie celów porady z punktu widzenia klienta i doradcy,
- 3) zawarcie umowy doradczej,
- 4) analiza deficytu informacji,
- 5) faza diagnostyczna,
- 6) wypracowanie alternatyw postępowania,
- 7) ewaluacja (ocena) porady i przygotowanie na ewentualną porażkę.

Etap 1. Zdefiniowanie problemu przez klienta

Na tym etapie powinno nastąpić:

- nawiązanie kontaktu pomiędzy doradcą a klientem (jest to możliwe, kiedy dzięki umiejętnościom doradcy stworzona zostanie odpowiednia atmosfera rozmowy),
- słowna i niesłowna zachęta do mówienia,
- dobór techniki zadawania pytań,
- obszerny opis problemu przez osobę poszukującą porady,
- emocjonalne nastawienie do problemu doradcy i klienta,
- odbicie w lustrze (parafraza),
- poznawcza restrukturyzacja (uporządkowanie myśli klienta według nowej struktury z wykorzystaniem przez doradcę odpowiednich technik i umiejętności),
- określenie, w której fazie procesu decyzyjnego znajduje się klient i jakie wykazuje deficyty informacji.

Etap 2. Zdefiniowanie celów porady z punktu widzenia klienta i doradcy

- klient definiuje uwzględniając warunki, jakie do tego doprowadziły, własne cechy osobiste, zainteresowania, samookreśla się,
- doradca definiuje problem i cele uwzględniając wymienione w poprzednim punkcie elementy oraz bazując na swojej wiedzy fachowej,
- doradca i klient wypowiadają się spontanicznie, nie ingerują w swoje wypowiedzi, podsuwają rozwiązania (myślenie kreatywne),
- można tu zastosować werbalne wzmocnienie (tak, ma Pan/Pani rację),
- następuje ocena zdolności klienta i kompetencji doradcy do rozwiązania problemu rozmowy; jeśli zachodzi taka potrzeba, ustala się włączenie do sprawy innych fachowców.

Etap 3. Zawarcie umowy doradczej

Następuje tutaj:

- wyrażenie zgody przez klienta na propozycje doradcy dotyczące celów,
- zawarcie (na piśmie) „umowy doradczej”, w której powinny być ustalone priorytety celów doradczych (co powinno zostać omówione i załatwione dzisiaj, co można załatwić w późniejszym terminie, co może zostać rozwiązane przez doradcę w trakcie porady).

Etap 4. Analiza deficytu informacji

Na tym etapie już po zawarciu „umowy doradczej” następuje:

- określenie celów i zadań na następne dni,
- określenie, jakie występują u klienta deficyty informacji; dokonuje się również analizy tych deficytów w odniesieniu do sformułowanego problemu oraz w celu określenia hipotez postępowania (wykorzystanie typologii problemów).

Określenie hipotez postępowania jest końcowym efektem tego etapu.

Etap 5. Faza diagnostyczna — polega ona na:

- stwierdzeniu faktu,
- określeniu, jakie są przyczyny tego faktu (czyli diagnoza).

Diagnoza może dotyczyć następujących elementów:

- możliwości intelektualnych klienta,
- jego motywacji — zainteresowań,
- sposobów zachowania przy pracy,
- zachowania w otoczeniu w kontekście kontaktu z innymi,
- sprawności fizycznej w dążeniu do osiągnięć,
- sytuacji materialno-rodzinnej,
- dotychczasowej kariery zawodowej łącznie z kwalifikacjami,
- prognoza — opracowuje się na podstawie stwierdzonego faktu, diagnozy oraz uwzględniając możliwości klienta i zasób posiadanych przez niego informacji.

Etap 6. Wypracowanie alternatyw postępowania

Aby osiągnąć cele określone w „umowie doradczej” następuje na tym etapie opracowanie alternatyw postępowania i ich wyważenie za pomocą określonych kryteriów (np. technika oceniania i wyboru alternatyw ELMA). Doradca pomaga klientowi ocenić realność sformułowanych alternatyw. Klient musi sam dojść do tego, które rozwiązanie jest najbardziej realne, musi podjąć decyzję. Rolą doradcy jest udzielenie klientowi pomocy przy wyborze najbardziej odpowiedniej alternatywy postępowania i wskazania sposobu jej zrealizowania.

Etap 7. Ewaluacja (ocena) porady i przygotowanie na ewentualną porażkę

Na tym etapie następuje ocena przebiegu procesu doradztwa oraz osiągniętych w jego efekcie wyników. Doradca przygotowuje klienta na ewentualne niepowodzenia, skutki, jakie mogą wiązać się z realizacją celów. Można zastosować wzmocnienie pozytywne.

Wymieniony tutaj materiał teoretyczny na temat etapów rozmowy doradczej może być pomocny przy przeprowadzaniu 6 godzin ćwiczeń przewidzianych programem, podczas których wykorzystać można filmy dydaktyczne. Uczestnicy szkolenia sami mogą ćwiczyć etapy rozmowy doradczej opracowując scenariusz przebiegu porady na wymyślony temat i inscenizując go.

Procedury stosowane w doradztwie

Na tę tematykę przeznaczono 3 godziny — 1 godzinę wykładów i 2 godziny ćwiczeń, na których będą prezentowane i analizowane filmy dydaktyczne.

Do procedur stosowanych w doradztwie należy:

- 1) minimalna zachęta do mówienia,
- 2) pytania otwarte i zamknięte,
- 3) parafraza,
- 4) refleksja uczuć,
- 5) kombinacja parafrazy i refleksji uczuć,
- 6) pozytywne wzmocnienie,
- 7) podsumowanie.

Minimalna zachęta do mówienia

Są to sygnały, jakie odbiera klient mówiące mu o tym, że cała uwaga doradcy skierowana jest na niego, jego problem, że doradca go akceptuje.

Doradca stosuje tutaj w różnym zakresie następujące minimalne zachęty do rozmowy:

- uważne słuchanie i śledzenie toku wypowiedzi klienta,
- utrzymywanie kontaktu wzrokowego i dokładna obserwacja klienta (zmiana kontaktu wzrokowego przy zachowaniu stałej uwagi),
- odpowiednia mimika i gesty,

- właściwy kod językowy, tempo mówienia, intonacja głosu, dobra artykulacja (język, którego używa doradca nie może być zbyt trudny dla klienta i sztuczny, doradca musi unikać stosowania języka technicznego, naukowego, przeteoretyzowanego, przeintelektualizowanego),
- sygnały werbalne typu: „tak”, „mhm”, „acha”, „a potem” (sygnały te powinny pojawiać się w odpowiednim miejscu tak, by korespondowały one z zachowaniem i wypowiedziami klienta,
- wzbudzanie motywacji do współpracy przez zastosowanie zwrotów takich, jak: „czy może Pan/Pani opowiedzieć o sobie?”, „Czy mógłby Pan/i opowiedzieć o swoich smartwieniach?”, „Co skłoniło Pana(ia) do rozmowy z doradcą?”,
- powtarzanie słów — kluczy charakteryzujących sytuację klienta, jego działanie i zachowanie,
- unikanie nagłych zmian tematu,
- unikanie przerywania klientowi w trakcie wypowiedzi,
- nie sprzeczenie się z nim.

Pytania otwarte i zamknięte

Są one bardzo ważnym elementem rozmowy doradczej, bowiem dzięki nim doradca pozyskuje informacje niezbędne do rozwiązania problemu klienta.

Pytania służą do nawiązania kontaktu, poznania klienta, poznania jego problemu i zrozumienia go, do konkretyzacji wypowiedzi, a czasami mogą przyczynić się do zahamowania wypowiedzi klienta.

Uzyskiwanie wartościowej informacji zależy od tego, czy doradca potrafi jasno i jednoznacznie przekazać badanemu, o jaką informację mu w danej chwili chodzi i czy jest w stanie tak swoim pytaniem wpłynąć na motywację badanego, aby ten zechciał mu taką informację przekazać.

Można w związku z tym wyróżnić dwie funkcje pytań:

- informacyjną — każde pytanie niesie ze sobą informację o celu i obszarze poszukiwań, o zainteresowaniu doradcy danymi z tego obszaru,
- motywacyjną — obniżająco na motywację wpływają pytania o treści bądź formie zagrażającej, takie, które nie wynikają z kontekstu, zaskakujące, niezrozumiałe, takie, które w oczach klienta podważają jego kompetencje jako informatora; odpowiednio, jasno i zrozumiale sformułowane pytania oprócz życzliwej i akceptującej postawy doradcy powinny zapobiec spadkowi motywacji.

Pytania otwarte — stosowane są zwykle w pierwszej fazie rozmowy doradczej, ponieważ nie ograniczają obszaru wypowiedzi klienta, podwyższają jakość tej wypowiedzi, pozostawiają klientowi możliwość swobodnego i samodzielnego wypowiedzenia się, scharakteryzowania swojej sytuacji, zaakcentowanie

spraw w opinii klienta najważniejszych, ułatwiają zmniejszenie wstępnego dystansu (ale nie powinny go usunąć), niepokoju klienta.

Do plusów pytań otwartych należy zaliczyć:

- pozostawienie klientowi miejsca na refleksję,
- sprzyjanie samopoznaniu się klienta,
- zwiększenie udziału klienta w rozmowie,
- uniemożliwianie zbyt silnego kierowania rozmową przez doradcę.

- Pytania zamknięte** — stosowane są po fazie pytań otwartych; poprzez zastosowanie tych pytań w dalszej fazie rozmowy doradczej dochodzi do wyraźnego ograniczenia zakresu i swobody wypowiedzi klienta,
- pozwalają na konkretyzację wypowiedzi i dokładne określenie problemu, zdobycie danych szczegółowych pomocnych przy rozwiązaniu problemu,
 - sprowadzają rozmowę na właściwy temat (nie można tego robić w sposób nagły), uściślają temat.

Inicjatywa i prowadzenie rozmowy oraz odpowiedzialność za jej przebieg przechodzi w tej sytuacji całkowicie na doradcę.

Parafraza

Można powiedzieć, że parafraza oznacza, że doradca jest dla klienta jakby lustrem. Doradca poprzez zastosowanie parafrazy własnymi słowami powtarza wypowiedzi (treści) klienta. Klient może wtedy ocenić, czy doradca dobrze zrozumiał jego wypowiedź, a więc jego problem. Umożliwia to doradcy uporządkowanie wypowiedzi klienta, zaakcentowanie treści merytorycznych i oddzielenie ich od emocji związanych z problemem. Poprzez zastosowanie parafrazy doradca pobudza klienta do dalszych wypowiedzi. Przykładem zastosowania parafrazy przez doradcę są zwroty zaczynające się od słów: „Powiedział Pan/i, że...”, „Dowiedziałem się od Pana o tym, że...”, „O ile dobrze zrozumiałem, to sprawa przedstawia się tak...”.

Parafraza ma pozytywny wpływ na podtrzymanie kontaktu, pomaga w utrzymaniu koncentracji na danym temacie.

Refleksja uczuć

W przeciwieństwie do parafrazy, poprzez zastosowanie refleksji uczuć doradca odwołuje się nie do treści wypowiedzi klienta, a do emocji. Daje klientowi do zrozumienia, że wczuwa się w jego problem. Słowo refleksja znaczy tu — „zastanawianie się nad czymś” i „coś wyjaśniająco odzwierciedlać”.

Refleksja uczuć pozwala klientowi:

- uświadomić odczuwane emocje,
- radzić sobie z nimi,
- zaakceptować je jako nieodzowny element osobowości.

Kombinacja parafrazy i refleksji uczuć

Zastosowanie tej kombinacji odwołuje się w rozmowie doradczej zarówno do treści, jak i do emocji, wiąże ze sobą te dwa elementy. Doradca tutaj w sposób werbalny i niewerbalny okazuje zrozumienie dla trudnej sytuacji klienta, życzliwość w stosunku do dotychczasowych działań klienta i zachęca go do dalszej aktywności.

Pozytywne wzmocnienie

Doradca stosuje je, gdy przeprowadza rozmowę z klientami niezdecydowanymi, niepewnymi swojej wartości, bojącymi się działać samodzielnie, obawiającymi się niepowodzenia, porażki. Jest ono stosowane najczęściej w tej fazie, w której klient ma podjąć decyzję, a obawia się ewentualnych rozczarowań.

Wzmocnienie pozytywne stosuje się przede wszystkim wtedy, gdy doradca chce:

- utrzymać dotychczasową aktywność klienta,
- zachęcić do przewycięzania niepowodzeń,
- podkreślić jego mocne strony.

Doradca powinien jednak unikać przesadnych pochwał, bagatelizowania słabych stron i możliwych trudności, pouczania, mentorstwa.

Błędem jest zaniechanie zastosowania wzmocnienia pozytywnego!

Podsumowanie

Jest ono zakończeniem pewnego etapu kontaktu doradcy z klientem. Zostaje tu przedstawiony przez doradcę uporządkowany obraz całości sprawy, różne części rozmowy zostają spojone w jedną sensowną strukturę, akcentuje się istotne aspekty rozwiązywanego problemu, motywuje do działania.

Podsumowanie, kończąc część rozmowy, stwarza możliwość konsekwentnego przejścia do następnej.

Metody myślenia twórczego

Myślenie ma charakter twórczy, gdy jego rezultatem są oryginalne, nowe (dla danej jednostki — w znaczeniu psychologicznym, dla społeczeństwa — w znaczeniu socjologicznym) relacje, związki, zależności w różnym zakresie, na różnym poziomie ogólności, niezależnie od materiału twórczego, do którego się odnosi.

Wystąpienie, przebieg i efektywność myślenia twórczego zależy od wielu czynników, takich jak:

- poziom aktualnej sprawności myślowej danej osoby, jej zainteresowania,
 - trwałe i aktualne nastawienia (granie ról),
 - stosunek zadań do głównych kierunków działalności,
 - krytycyzm, odwaga innowacyjna,
- a także, jak wszystkie inne rodzaje aktywności, od transferu.

Myślenie twórcze, podlegające ogólnym zasadom psychicznego funkcjonowania człowieka można świadomie i planowo kształtować.

Istnieje wiele tzw. metod twórczego myślenia, czyli metod heurystycznych. Są to przeważnie metody rozwiązywania problemów, a nie metody ich stawiania i formułowania. Po to jednak, by problem w ogóle móc rozwiązać, trzeba uzasadnić, że to właśnie jest ten problem, a nie inny, że to właśnie ten problem jest odpowiedzią na daną sytuację.

Żadna praca twórcza nie będzie uzewnętrzniona i nie ma rezultatu społecznego, jeśli jej końcowym efektem nie jest działanie. To działanie powoduje z kolei nowe relacje, rodzi nowe problemy, które trzeba rozwiązywać.

Konfrontacja — poddawanie w wątpliwość jest jedną z najtrudniejszych technik; punktem wyjścia może tu być różnica między tym, co klient mówi o swoim działaniu a jego działaniem faktycznym lub też oceną swojej osoby a oceną dokonaną przez doradcę,

- może być zastosowana po refleksji uczuć lub parafrazy poprzez zadanie pytania: „Co sądzisz o tym”, „czy faktycznie jest tak...”,
- to rozróżnienie pomiędzy tym, co jest założeniem a faktem, uświadomienie klientowi jego braku wiadomości, np. o predyspozycjach psychofizycznych do danego zawodu.

Na przykład skuteczne podejmowanie decyzji zawodowych wymaga poznania samego siebie, aby skonfrontować tę wiedzę z istniejącymi możliwościami zawodów.

Po to, żeby taka konfrontacja mogła nastąpić, klient potrzebuje zbioru informacji na temat zawodów i programów kształcenia oraz prostych sposobów wydobywania wyłącznie tych informacji, które odpowiadają profilowi jego zainteresowań, zdolności, cech osobowości.

Samowzmocnienie — chodzi tutaj o zaspokojenie potrzeby zwiększenia roli własnej osoby w cudzych i własnych oczach; służy temu celowi właśnie uwypuklenie słuszności swojego zdania, swoich koncepcji, swojego rozwiązania.

Literatura

1. Crozier M., Friedberg E.: *Człowiek i system*. PWE, Warszawa 1982.
2. *Ćwiczenia eksperymentalne z psychologii ogólnej*, pod red. Włodzimierza Szewczuka PWN, Warszawa 1985.
3. Gerstman S.: *Rozmowa i wywiad w psychologii*. PWE, Warszawa 1985.
4. Kargulowa A.: *Praca poradni wychowawczo-zawodowej*. Instytut Wydawniczy CRZZ 1979.
5. Katz D., Kahn R.L.: *Spoleczna psychologia organizacji*. PWN, Warszawa 1979.
6. Materiał: *Doradztwo zawodowe: uwarunkowania psychokulturowe, metody i techniki*, opracowanie dr Tomasz Bochat z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Bydgoszczy.

7. Materiał: *Profesjonalna rozmowa doradcza, zasady prowadzenia*, opracowanie dokonane przez Monikę Janas z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Toruniu na podstawie szkolenia zespołu doradców zawodowych województwa toruńskiego zorganizowanego przez Krajowy Zarząd Rynku Pracy Szwecji.
8. Notatki z wykładów prof. Bernda-Joachima Ertelta.
9. *Organizacja rynku pracy w Irlandii*, materiały szkoleniowe dla pracowników biur pracy, opracowane przez Irlandzkie Służby Szkolenia Pracowniczego. Urząd Szkolenia i Zatrudnienia w Dublinie, tłumaczenie i wydanie Wojewódzkie Biuro Pracy w Ciechanowie.
10. *Psychologia pracy: wybrane zagadnienia* — skrypt przeznaczony dla studentów psychologii, pod. red. X. Gliszczyńskiej. PWN, Warszawa 1979.
11. Rogoll R.: *Aby być sobą. Wprowadzenie do analizy transakcyjnej*. PWN, Warszawa 1989.
12. Rudniański J.: *Homo cogitans. O myśleniu twórczym i kryteriach wartości*. Wiedza Powszechna, Warszawa 1981.
13. Szustrowa T.: *Swobodne techniki diagnostyczne*. Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego 1991.
14. *Zagadnienia wychowawcze a zdrowie psychiczne*. Polskie Towarzystwo Higieny Psychiczej Nr 4—5 1980.

Monika JANAS

Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu

PORADNICTWO GRUPOWE

Wstęp

Opracowanie zostało przygotowane głównie na podstawie doświadczeń uzyskanych w trakcie szkolenia zespołu doradców zawodowych rejonowych urzędów pracy województwa toruńskiego. Szkolenie prowadzone było przez panią Ingrid Ahner, szwedzkiego eksperta w dziedzinie poradnictwa zawodowego w ramach współpracy pomiędzy Wojewódzkim Urzędem Pracy w Toruniu i Krajowym Zarządem Rynku Pracy Królestwa Szwecji.

Korzystano również z literatury popularyzującej wiedzę o dynamice grupowej i możliwościach jej stosowania oraz doświadczeń własnych.

Przekazując ten materiał dla doradców zawodowych w naszych urzędach pracy należy podkreślić, że praca z grupą jest bardzo skuteczną formą pomocy, zwłaszcza tam, gdzie dla podjęcia obiektywnych decyzji zawodowych konieczne jest uzyskanie wsparcia i większej pewności siebie.

Wprowadzenie metodyki pracy grupowej do praktyki urzędów pracy wymaga jednak spełnienia szeregu warunków, takich jak odpowiednie przygotowanie prowadzących, zapewnienie właściwego lokalu, pewnych nakładów finansowych oraz rozumienia celu, sensu i specyfiki tej metody pracy przez kierownictwo urzędu, w którym doradcy będą ją stosować.

Proces grupowy a zadania poradnictwa

Główny cel poradnictwa zawodowego w biurach pracy to świadczenie pomocy klientom w osiąganiu adekwatnej oceny siebie, swojej sytuacji na rynku pracy oraz w podejmowaniu decyzji ukierunkowujących działania na skuteczne znalezienie zatrudnienia.

W procesie poradnictwa istotne jest wszystko to, co dotyczy jednostki, a więc jej potrzeby, zainteresowania, dążenia, możliwości i ograniczenia, cechy osobiste. Istotne jest również wszystko to, co składa się na zewnętrzną sytuację,

a więc parametry rynku pracy, prawo pracy, środowisko pracy, wymagania zawodu i stanowiska pracy, przyszłość zawodu. Uwzględnia się również znaczenie płci, mody, statusu, wpływów środowiska.

Jednym z podstawowych założeń poradnictwa jest twierdzenie, że każdy człowiek ma możliwości osobistego rozwoju. Przyjmuje się również, że każdy po spełnieniu kilku podstawowych warunków może pomóc sobie sam. Do warunków tych zalicza się pozostawanie w kontakcie psychicznym z inną osobą, bezwarunkowo pozytywnie ustosunkowaną i potrafiącą zrozumieć i odczuć intelektualną i emocjonalną sytuację partnera (C. Regers). W tym kontekście doradca udziela klientowi wsparcia.

Trudności klientów biur pracy w satysfakcjonującym rozwiązaniu ich problemów zawodowych wiążą się często z takimi problemami osobistymi, jak zawyżone lub zaniżone ambicje, zaniżona samoocena i kompleksy, spostrzeganie siebie jako ofiary, lęk przed niepowodzeniem, lęk, by nie okazać się innym, niedostrzeżenie tego, co przeszkadza w osiągnięciu celu, nadmierne oczekiwania pomocy ze strony organizacji państwowych.

W przypadku, gdy nie występują u klienta problemy osobiste praca doradcy polega na dostarczeniu klientowi potrzebnych informacji lub źródeł ich uzyskania, pomocy w ich przetworzeniu i uporządkowaniu oraz podjęciu decyzji. Gdy deficyt informacji współwystępuje z niewłaściwą lub niepełną samooceną, zadaniem doradcy staje się udzielenie pomocy klientowi w uzyskaniu pełniejszej samoświadomości i samoakceptacji.

Proces podnoszenia samoświadomości obrazuje Okno Johariego nazywane tak od imion jego twórców Joe Lufta i Harry'ego Inghama. Zaznaczono w nim, że istnieją rzeczy, które wiemy o sobie i takie, których o sobie nie wiemy. Odpowiednio istnieją rzeczy, które inni ludzie wiedzą o nas i takie, których nie wiedzą. Blokowanie informacji przed samym sobą i innymi pochłania wiele energii i uniemożliwia pełne porozumiewanie się z innymi, jak również skuteczne działanie. Pełna komunikacja jest możliwa tylko między oknami otwartymi, a więc wtedy, gdy jesteśmy w pełni świadomi przekazywanych informacji. Osoba, która nie wie o sobie pewnych rzeczy, może wysyłać nieświadome sygnały — „przecieki” z pola ślepego. W przypadku pola ukrytego może występować komunikacja w zaufaniu, a więc dawanie do zrozumienia tego, czego normalnie się nie ujawnia. Między polami ślepyimi może wystąpić uczuciowa stymulacja, to znaczy wysyłający sygnały wpływa na uczucia odbiorcy bez uświadamiania sobie, skąd te uczucia się biorą.

<ul style="list-style-type: none"> – to, co ja o sobie wiem – to, co inni o mnie wiedzą <p>POLE OTWARTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> – to, co tylko ja wiem o sobie, a inni nie <p>POLE UKRYTE</p>
<ul style="list-style-type: none"> – to, co inni o mnie wiedzą, a czego ja nie wiem <p>POLE ŚLEPE</p>	<ul style="list-style-type: none"> – to, czego ja nie wiem o sobie i czego inni o mnie nie wiedzą <p>POLE NIEZNANE</p> <ul style="list-style-type: none"> – sny, fantazje, błędy

W poradnictwie zarówno metodyka doradztwa indywidualnego, jak i zajęć grupowych mają te same psychologiczne podstawy rozwiązywania problemów. Badania wykazują jednak, że dobrze zaplanowane i poprowadzone zajęcia w grupie mogą pomóc uczestnikom, którzy mają ten sam cel w krótszym czasie, aniżeli byłoby to możliwe w pracy indywidualnej z tą samą ilością osób.

Pojęcie grupy stosowane w metodyce poradnictwa możemy zdefiniować jako:

- dwie albo więcej osób, które współpracują ze sobą,
- są wzajemnie zależne od siebie,
- mają uczucie przynależności do grupy i są odczuwane przez resztę grupy jako należące do grupy,
- mają te same normy odnoszące się do wspólnych zagadnień i interesów, tworzących system składający się z połączonych ze sobą ról,
- mają wpływ na siebie,
- mają uczucie, że grupa jest wartościowa,
- dążą do tego samego celu.

W grupie akceptowane są warunki osobiste każdego uczestnika, również to, czego wraz z innymi musi się on nauczyć lub powtórzyć.

Prowadzenie grupy jest skutecznym i efektywnym sposobem pomocy ludziom w realizacji ich potrzeb wspólnoty, znaczenia, struktury bez względu na to, co jest problemem osobistym każdego uczestnika grupy. Poprzez udział w grupie uczestnik powinien otrzymać odpowiednią ilość informacji i przygotowanie do dalszych kroków oraz powinien mieć uczucie otrzymanej pomocy i nabrać więcej pewności siebie.

Zadania poradnictwa w tym ujęciu ilustruje „Koperta Persona”:

nauczanie informacja		terapia
	PORADNICTWO	
fakty		uczucia

Poradnictwo nie jest procesem nauczania koncentrującym się na przekazie informacji ani procesem terapii skoncentrowanym na penetracji uczuć, lecz procesem pośrednim uwzględniającym zarówno fakty, jak i uczucia w zakresie właściwym dla celu poradnictwa.

Aby jednostka wyniosła z uczestnictwa w grupie rzeczywistą korzyść, muszą być spełnione następujące warunki: stworzenie przyjemnej, akceptującej atmosfery; aktywne uczestnictwo w pracy grupy; dostrzeganie i akceptowanie intelektualnych i emocjonalnych aspektów postaw i zachowania; uzyskanie wglądu w to, jak działa grupa; duża ilość pomocnych, wyjaśniających i zachęcających komentarzy ze strony prowadzącego.

Przebieg procesu grupowego

W przebiegu procesu grupowego możemy wyróżnić cztery fazy: wstępną, przejściową, fazę pracy, zakończeniową.

W **fazie wstępnej** następuje wprowadzenie poszczególnych osób do grupy, prezentacja ich sytuacji osobistej, problemu, który pragną rozwiązać poprzez udział w grupie, ustalenie i zaakceptowanie celu utworzenia grupy. Budzi się potrzeba przynależności do grupy. U prowadzącego grupę dominuje styl kierujący, od niego zależy, czy stworzy atmosferę, która pomoże uczestnikom zrozumieć, czego mogą oczekiwać od innych. Ważne jest ułatwianie procesów komunikacji między uczestnikami grupy.

W **fazie przejściowej**, nazywanej również „burzliwą”, dąży się do osiągnięcia stabilizacji grupy i ustalenia norm obowiązujących członków grupy. Tutaj następuje konfrontacja postaw i poglądów, ujawniają się konflikty, każdy uczestnik stara się znaleźć w grupie swoje miejsce, rozwija się potrzeba przynależności i jedności, wzrasta zaangażowanie i chęć pracy. Prowadzący powinien wpływać na przebieg dyskusji, wychodzić naprzeciw problemom, zachęcać i pomagać w komunikowaniu się i osiąganiu porozumienia, prowadzić grupę do większego zjednoczenia.

Faza pracy charakteryzuje się poczuciem wspólnoty i wzajemnej akceptacji, które towarzyszą wykonywaniu konkretnej pracy. Zadanie prowadzącego grupę polega na przekazywaniu zadań i obserwacji ich wykonywania. Prowadzący rezygnuje z roli kierującego, daje grupie niezależność, możliwość samodzielnego działania.

W **fazie zakończeniowej** odbywa się planowanie przyszłości, układanie planu działania. Uczestnicy oczekują od prowadzącego pomocy i zachęty do działań, które muszą wykonać poza grupą. Prowadzący przygotowuje ich również na spotkanie z ewentualną porażką.

Tym, co przesądza o większej skuteczności poradnictwa grupowego w porównaniu z poradnictwem indywidualnym jest proces dynamiki grupowej, a więc wszystkie relacje i interakcje zachodzące pomiędzy członkami grupy. Proces grupowy jest siłą, która ma wpływ na to, jak grupa pracuje i jak się zachowuje. Pomaga on członkom grupy i grupie jako całości wykonać swoją pracę. Składa się na niego wiele elementów, które oddziałują na siebie wzajemnie. Szwedzi uważają, że najważniejsze z nich to:

- **Komunikacja** między członkami grupy. Umiejętność porozumiewania się, wyjaśniania przekazywanych informacji, pogłębiania zrozumienia między ludźmi. Jeżeli nie ma zrozumienia, to indywidualne spojrzenie na problem nie zmieni się tak szybko. Czasem bywa tak, że wkład prowadzącego grupę jest tylko ciągłym wyjaśnianiem nieporozumień. Wszystkie umiejętności komunikowania się, z którymi doradca zapoznał się w metodyce prowadzenia rozmowy indywidualnej używane są również w pracy z grupą w celu ułatwiania powstawania pozytywnych i konstruktywnych relacji między

uczestnikami, a także prowadzącym grupę. Zrozumienie, zaufanie, podejmowanie decyzji staje się łatwiejsze, kiedy prowadzący grupę sam jest przykładem i kładzie nacisk na używanie specyficznych metod komunikacji i np. poprzez używanie wyjaśnień, tłumaczenie, wczuwanie się w sytuację ogranicza możliwość rozwoju konfliktów między uczestnikami grupy.

- **Normy.** Wszystkie grupy potrzebują podstawowego zbioru reguł albo zasad, ażeby rozwinąć konstruktywną pracę. Każdy uczestnik musi czuć, że uczestniczy w tym, co się dzieje, mieć uczucie, że daje swój wkład pracy grupie i czuć się bezpiecznym. Dwie kluczowe normy to reguła zagwarantowania zaufania i reguła dawania informacji zwrotnej.
- **Podejmowanie decyzji.** Proces podejmowania decyzji w grupie ma specyficzny wymiar. Prowadzący powinien pomóc uczestnikom dostrzec zalety różnych stylów podejmowania decyzji w różnych sytuacjach. Decyzja większością głosów może być np. dobrym sposobem podejmowania decyzji w sprawach mniej ważnych, podczas gdy decyzja podejmowana na podstawie porozumienia i ugody może być najlepszym sposobem dla spraw ważnych w grupie.
- **Wychodzenie naprzeciw problemom** jest częścią procesu grupowego związaną z uczuciami lub zachowaniem uczestników, które stanowią przeszkodę w posuwaniu się grupy do celu i utrudniają rozwój procesu grupowego. Najbardziej efektywne jest wtedy używanie informacji zwrotnej ukierunkowane na połączenie uczuć lub zachowań z trudnością ujawnienia prawdziwych potrzeb. Należy szybko wyciągnąć na powierzchnię te delikatne i konfliktowe sprawy, poddać je dyskusji, co sprawi, że konflikt nie będzie narastał. W tym celu można użyć metod takich, jak np. wczuwanie się w problem, wyjaśnienia, szybkie reakcje.
- **Rozwiązywanie konfliktów.** Umiejętność ta jest konieczna wtedy, kiedy różnice poglądów są zbyt duże. Dotyczy to szczególnie dwóch sytuacji:
 - kontrowersji wokół zadań, przekonań, propozycji, planów działania,
 - konfliktu interesów, kiedy potrzeby jednego z uczestników przeszkadzają potrzebom drugiego uczestnika.

W każdej sytuacji prowadzący grupę wychodzi z punktu widzenia uczestników wykorzystując to dla ilustracji różnych korzystnych aspektów danego poglądu. Pełni też rolę pośrednika w wymianie zdań.

W fazie wstępnej dominują procesy komunikacji. W fazie przejściowej rozwijają i ustalają się normy, podejmowane są decyzje, spotykane problemy, wszystko z udziałem procesów komunikacji. W fazie pracy grupa jest zdolna sama prowadzić proces, kontrolować go i wprowadzić potrzebne zmiany. W fazie zakończeniowej najważniejsze znów są procesy komunikacji.

W procesie grupowym działają również inne czynniki mające wpływ na przebieg pracy grupy, definiowane jako elementy jej dynamiki, takie jak:

Cele grupy. Każdy uczestnik grupy musi znać i akceptować cel, dla którego grupa została utworzona. Celem grup w poradnictwie może być wybór zawodu lub kierunku poszukiwania zatrudnienia albo też modyfikacja zachowań

ukierunkowana na wypracowanie zachowań skutecznych z punktu widzenia znalezienia i utrzymania zatrudnienia.

Normy grupy zostały opisane wyżej. Warto jednak zwrócić uwagę na inne aspekty funkcjonowania norm. Określają one co jest prawidłowe i pożądane, a co nie, wpływają na postawy i zachowania członków grupy. Normy sprzyjające rozwojowi grupy dotyczą szczególnie ujawniania uczuć, akceptowania innych, aktywnego udziału w grupowej dyskusji. Mogą wytworzyć się również normy, które nie sprzyjają rozwojowi grupy, takie jak nieujawnianie agresywnych lub nieprzyjemnych odczuć w stosunku do np. prowadzącego grupę. Ustalanie norm dla grupy, które odbywa się najczęściej w drugim dniu cyklu spotkań często stanowi moment przełomowy w budowaniu jej spójności.

Spójność oznacza atrakcyjność grupy dla jej uczestników, wszystko to, co decyduje o chęci pozostania w niej i utrzymania jej. Do wytworzenia spójności przyczynia się między innymi zaspokajanie osobistych potrzeb jednostki w grupie, wzajemna sympatia jej członków, przyjacielska, akceptująca atmosfera, prestiż grupy, współzawodnictwo z inną grupą lub grupami.

Napięcie powstaje podczas interakcji między członkami grupy, konfrontacji odmiennych poglądów, postaw, pragnień i zachowań. Mogą powstawać konflikty pomiędzy jednostkami, między jednostkami i grupą, między podgrupami, między grupą a prowadzącym. Jeżeli napięcie jest zbyt wysokie, członkowie grupy nie są zdolni do skutecznej pracy; jeżeli poziom napięcia jest zbyt niski, to członkowie grupy preferują komfort wzajemnych stosunków nad rozwiązywanie zadań czy problemów. Przy optymalnym poziomie napięcie jest pożyteczne jako siła napędowa pobudzająca do wysiłku, do zmiany, jako czynnik pomagający w ujawnianiu zwyczajowych zachowań.

Struktura grupy. W poradnictwie ważny jest nieformalny charakter struktury wyznaczony przez różny stopień popularności i prestiżu poszczególnych uczestników. Struktura o charakterze formalnym określona przez funkcje organizacyjne ma mniejsze znaczenie.

Projekcja. Każda osoba wchodzi do grupy wraz ze swoimi dawnymi doświadczeniami, które mają wpływ na postrzeganie przez nią innych, na jej emocje i sposób zachowywania się. Jej reakcje i to, co sądzi o innych nie wynikają tylko z rzeczywistych zachowań tych osób, ale również z tego, jakie miała uprzednio doświadczenia z podobnymi ludźmi lub w podobnych sytuacjach życiowych.

Powstawanie podgrup. Im większa jest grupa, tym częściej tworzą się w niej podgrupy dwu- lub trzyosobowe. Powstają one na zasadzie podobieństw, np. wieku, płci, zainteresowań, wzajemnej sympatii. Czasami podgrupę mogą utworzyć „intelektualiści” przejawiający pogardę wobec mniej według nich inteligentnych członków lub osoby lubiące wymieniać skargi i narzekania.

Role w grupie. Najbardziej znany opis podstawowych ról grupowych wywodzi się z socjometrii J.L. Moreno. Wyróżnia on dwie role — przywódczą oraz rolę „czarnej owcy”. Rola lidera w sensie zdolności do przewodzenia nie

pokrywa się w większości z rolą lidera w znaczeniu najbardziej popularnego i lubianego członka grupy, nazywanego też „gwiazdą”. Przywódca z reguły bywa zdolny, inteligentny, racjonalny, pracowity, godny zaufania, ofiarny, aktywny i niezawodny. Jako gwiazdy wybierane bywają natomiast osoby towarzyskie, wesołe, lubiące zabawę, bezkonfliktowe i serdeczne. „Czarną owcą” staje się człowiek wobec innych nieprzyjazny, obojętny, niesympatyczny bądź odrzucający.

Przedstawiony poniżej opis ról wykorzystywany jest w szkoleniach doradców pracujących z grupami w służbach zatrudnienia Szwecji.

Role występujące w grupie

Prowadzący grupę powinien opanować wiedzę na temat prawidłowości zachodzących w sferze zachowań uczestników grup, umieć je obserwować i wiedzieć, jakie potrzeby psychiczne dyktują dane zachowanie. Wśród podstawowych potrzeb psychicznych wyróżniamy potrzeby bezpieczeństwa, wspólnoty, znaczenia, struktury. W grupie jej członkowie mogą realizować potrzeby przynależności, kontroli, zaufania. Zachowania powtarzające się, obserwowane w różnych grupach, nazywane rolami możemy podzielić na trzy kategorie: ukierunkowane na wykonywanie zadań, ukierunkowane na atmosferę w grupie, przeszkadzające.



Role ukierunkowane na wykonywanie zadań

Przedstawiający poglądy i informacje. Osoba, która przedstawia fakty, liczby i informacje odnoszące się do zadań grupy, a także poglądy, uczucia albo reakcje na zaistniałe problemy oraz idee.

Szukający informacji i poglądów. Osoba, która szuka faktów, liczb i informacji odnoszących się do celów i zadań grupy, zastanawia się nad uczuciami albo reakcjami na zaistniałe problemy oraz idee.

Podejmujący inicjatywę, dyrygent. Osoba, która występuje z inicjatywą, przewodzi i przedstawia zamierzenia, zajęcia, cel grupy, albo problem, który trzeba rozpracować. Obmyśla metody i sposoby pracy grupy. Proponuje zmiany w centrach albo w jej metodach pracy.

Rozwijający idee. Osoba, która zbiera i przedstawia wyraźniej te propozycje, które zostały przedstawione, rozwija je, ustanawia terminologie, ilustruje odpowiednimi przykładami, rozwija idee, które zostały przedstawione przez innych, przewiduje konsekwencje.

Role ukierunkowane na atmosferę, klimat w grupie

Inspirator. Osoba, która dodaje energii i zachęca uczestników grupy do pracy pełnej wysiłku po to, żeby grupa osiągnęła swój cel.

Pomagający i pochwalający. Osoba, która wspiera, docenia i jest świadoma atmosfery grupy, uczuć i stanów, w jakich grupa się znajduje. Wyraża uczucia grupy. Ta rola może także oznaczać wyrażanie własnych uczuć o grupie i jej uczestnikach w relatywnie niezagrażający sposób. Rola pomagającego i pochwalającego jest bliska roli inspiratora i zachęcającego. W fazie pracy pomagający jest może mniej entuzjastyczny niż inspirator, ale jest to na pewno bardziej rozwinięta rola niż zachęcający.

Szukający zgody (harmonii). Osoba, która pośredniczy między różnymi stanowiskami, poglądami i sposobami spojrzenia na problem. Pokazuje też, że jest chętna zrezygnować z własnego punktu widzenia, kiedy widzi, że koliduje on z poglądami innych. Rola szukającego zgody może być rezultatem złych doświadczeń i konfliktów w życiu. Jego wysiłki są zwykle mile widziane, ale nie mogą być problemem, kiedy doprowadzą do pominięcia różnicy poglądów.

Obserwator. Osoba, która pomaga uczestnikom zobaczyć własne zachowanie i reakcje, pokazuje, jak można widzieć proces w grupie i zachęca innych, żeby to także zrobili. Wszystko po to, aby zrozumieć grupę lepiej i żeby działała ona sprawniej. Rola ta została bezpośrednio przejęta z roli przewodnika grupy.

Zawór bezpieczeństwa. Osoba, która znajduje się w tej roli wnosi wkład tym, co w sztukach Shakespeare'a nazywa się „konieczną odsieczą”, wnosi humor w odpowiednim momencie i w prawidłowy sposób. Uczestnicy mają okazję do

rozładowania sytuacji, kiedy napięcie albo frustracja jest na tak wysokim poziomie, że grupa nie jest produktywna.

Dostosowujący się. Osoba, która idzie na kompromis i pokazuje, że jest chętna odwołać swoją propozycję, ażeby tylko dojść do zgody. Dostosowujący się może zrezygnować lub być gotowym do zmiany własnych poglądów. Ma on coś wspólnego z szukającym zgody, którego często widać w fazie początkowej. Istnieje jednak różnica, ponieważ szukający zgody często robi to ze strachu przed konfliktami, a dostosowujący się z pragnienia bycia pomocnym i chęci, żeby sprawy zostały załatwione. Plastyczność dostosowującego się jest znakiem rozpoznawczym dla tej roli.

Otwierający drzwi. Otwierający drzwi pomaga utrzymywać kanały komunikacyjne w otwarciu. Pomaga innym uczestniczyć i ułatwia każdemu wnoszenie wkładu w pracę grupy.

Zachęcający. Zachęca i jest pomocny, przyjazny i zawsze dostępny dla innych. Okazuje zainteresowanie i szacunek innym, ich ideom i ich ocenom. Prawdopodobnie ma pozytywne reakcje na swoje zachęcanie, ale też sam szuka potwierdzenia siebie. Cokolwiek jest tego powodem, trudno jest mieć coś przeciwko tej roli w grupie.

Role przeszkadzające

Niezgodny, prowokujący. Osoba, która mówi „nie” na idee i propozycje innych. Próbuje przekonać wszystkich, że nic nie będzie działało. Rzuca wyzwania tylko dla prowokacji.

Przesadzający, wywyższający się. Osoba, która szuka uznania i próbuje imponować innym swoim znaczeniem, powodzeniem, doświadczeniami albo wiedzą. Chce podnieść swój status poprzez imponowanie innym, a nie poprzez używanie swojej wiedzy i doświadczenia w celu pomocy grupie. Ta osoba może być niepewna swojej zdolności osiągnięcia celu, ale mimo wszystko chce należeć do grupy.

Dominujący. Próbuje kontrolować wszystko używając władzy i autorytetu albo manipulując różnymi sposobami, np. pochlebstwami. Często zabiera to dużo czasu. Ta osoba miała zapewne złe kontakty z ludźmi. Ten, który próbuje kontrolować innych, często źle się czuje tylko na samą myśl, co mogłoby się zdarzyć, jeżeli sprawy nie dałyby się manipulować. Dominujący często denerwuje innych. Osoba ta nie obraża nikogo jawnie.

Odwodzący od celu. Osoba, która wprowadza roztargnienie, wyraźnie zmienia cel rozmowy i kieruje zainteresowanie grupy w innym kierunku niż ten, w którym grupa pracuje.

Napastnik. Krytykuje innych uczestników i ich propozycje w publiczny sposób. Próbuje wywyższać się poniżając innych albo zwyciężyć ich w agresywny

sposób. Może on w jawny sposób lekceważyć członków grupy albo złośliwie z nich żartować. Jest często jawnie nieprzyjemny albo odrażający.

Ujeżdżacz (Bat koński). Osoba, która próbuje traktować grupę jako swoją publikę, żeby mówić o czymś bez znaczenia dla grupy, o swoich zainteresowaniach, wyrażać swoje poglądy polityczne itp. Ciągłe ma przekonanie, że on nie musi się zajmować niczym innym jak tylko swoimi specjalnymi zainteresowaniami.

Trzymający się z dala. Osoba, która usuwa się w cień, nie okazuje zainteresowania, nie bierze udziału w tym, w co zaangażowana jest grupa. Jest obecna fizycznie, ale nie psychicznie. Czasem może dosłownie opuścić grupę z powodu braku zainteresowania. Może nauczyła się, że lepiej jest trzymać się z boku. Osoba grająca tę rolę może na pewno dać z siebie dużo, ale wymaga to wysiłku całej grupy.

Pajac. Zużywa czas grupy nieproduktywnie poprzez nieodpowiedni humor, żarty albo teatralne, cyniczne uwagi. Tak jak typ dominujący okazuje zachowanie przekorne. Prawdopodobnie osoba ta zawsze grała pajaca (może z tego powodu wyrzucona była z grupy) i dlatego boi się być poważnym i naprawdę spróbować brać udział w pracy grupy.

Barani łeb. Przeszkadza w pracy grupie albo w jej postępach poprzez uczipienie się jakiejś idei albo propozycji. Odrzuca cały czas propozycje innych zamiast przedstawiać własne idee i propozycje.

Bardzo interesująca jest propozycja ćwiczenia umiejętności rozpoznawania ról. Polega ona na obserwacji części uczestników siedzących w kręgu wewnętrznym i zachowujących się zgodnie z wylosowaną rolą. Obserwatorzy siedzący w kręgu zewnętrznym i obserwujący każdy jedną osobę starają się rozpoznać, do której grupy należy rola tej osoby, jakie potrzeby osobiste kryją się u niej, że właśnie tak się zachowuje i jaki to ma wpływ na resztę grupy. Omawiają kolejno z określeniem, w której fazie rozwoju grupy dana rola może wystąpić.

Kreowanie roli lidera w grupie

Prowadzący grupę wykorzystuje w swojej pracy przede wszystkim umiejętności będące podstawą w prowadzeniu profesjonalnej rozmowy doradczej. Chodzi tu o te umiejętności, które sprawiają, że klient odczuwa, iż jest wysłuchany i zrozumiany. Stosuje się je zarówno, by wyrazić zrozumienie dla potrzeb i zachowań jednostek, jak i grupy w całości. Są one również podstawą w zadaniu zgrywania grupy i nadawania jej perspektyw. Możemy do nich zaliczyć aktywne słuchanie ze stosowaniem zachęt do mówienia, parafrazę, refleksję uczuć, empatię, pozytywne wzmocnienie, wyjaśnianie, podsumowanie, udzielanie informacji.

Specyficzną dla pracy z grupą jest umiejętność zespalania grupy, czyli ułatwiania komunikacji, budowania jedności i spójności, rozpoznawania ról

i potrzeb psychicznych leżących u podłoża każdej roli, wychodzenia naprzeciw problemom i wyjaśniania ich. Możemy wśród nich wyróżnić:

1. Kontrolowanie, czy wszyscy się wypowiedzieli, czy mają wątpliwości, czy wątpliwości zostały wyjaśnione, czy wszyscy są zgodni w sprawach, które tego wymagają.
2. Dostrzeganie wspólnych cech, podobieństw, powiązań, łączenie pomysłów.
3. Przerwanie, zastopowanie nieetycznych lub niewłaściwych zachowań, niedopuszczanie do tego, by członkowie grupy sobie przeszkadzali.
4. Wspieranie działań i pomysłów sprzyjających zespalaniu grupy, tworzeniu atmosfery pewności, otwartości, podejmowania ryzyka.
5. Wytyczanie i wyjaśniania granic działania grupy, które tworzą bezpieczną strukturę i chronią prawa członków grupy.
6. Osiąganie porozumienia — consensusu szczególnie w drażliwych kwestiach z uwzględnieniem zdania każdego uczestnika.

Jako trzeci możemy wymienić zespół umiejętności rozwijania procesu grupowego, prowokujących podejmowanie problemów i ich wyjaśnianie. Tutaj można wyróżnić:

1. Zadawanie pytań otwartych, sondujących, które mogą pomóc uczestnikom w rozwijaniu własnych myśli i refleksji.
2. Stosowanie pogłębionej empatii, dzięki której mogą zostać uwidocznione aspekty dotychczas nie wyrażone, np. zamiary, marzenia, obawy, potrzeby. Daje to podstawy do rozważenia zmiany nastawienia lub podjęcia próby myślenia w nowy sposób.
3. Poddawanie w wątpliwość może być stosowane tylko w grupie dojrzałej, gdzie stosunki zaufania są dość pewne. Dotyczy ono próby wpływania na zachowanie uczestnika przeszkadzającego, koncentrującego się tylko na sobie lub np. na określonej sytuacji. Uwagi mogą być formułowane wyłącznie w stosunku do samego zachowania, a nie do osoby w całości.
4. Natychmiastowość, czyli gotowość do poruszania tego, co kryje się poza aktualną komunikacją między liderem i uczestnikami. Otwarte i uczciwe podejmowanie próby wyjaśnienia tego, co utrudnia porozumiewanie się „tu i teraz”.
5. Posługiwanie się przykładami własnych doświadczeń, uczuć, przeżyć w celu stworzenia więzi, poczucia wspólnoty, zaufania i akceptacji.
6. Ponieważ uwaga skupia się na liderze powinien on być przykładem odpowiedniego zachowania w grupie i poza grupą. Powinien dać również przykład właściwych poglądów.
7. Umiejętność obserwacji procesu grupowego, bycie świadomym dynamiki grupy i jej właściwych reakcji w różnych fazach rozwoju oraz korzystanie z informacji zwrotnych od uczestników.
8. Wytyczanie realnych celów i formułowanie planów działania.

Praca lidera w poszczególnych fazach rozwoju grupy powinna koncentrować się na następujących zagadnieniach:

W fazie wstępnej, gdy członkowie dopiero poznają się, na stworzeniu warunków i pomocy w procesie komunikacji, nadaniu grupie struktury.

W fazie przejściowej na pomocy grupie w ustanowieniu norm, które są fundamentem do osiągnięcia spójności; na wychodzeniu naprzeciw problemom, podejmowaniu decyzji i na procesie komunikacji.

W fazie pracy odpowiedzialność przechodzi z prowadzącego na uczestników, grupa jest zdolna sama poprowadzić proces i kontrolować jego przebieg. Do prowadzącego należy przekazywanie zadań i obserwacja.

W fazie zakończeniowej znów najważniejszy jest proces komunikacji oraz przygotowanie do fazy pozagrupowej. Ważny jest również wpływ na to, aby uczestnicy zachowali w tajemnicy to, czego dowiedzieli się o sobie wzajemnie.

Zasady współpracy z kolegą liderem

Praca z grupą wymaga dużego zaangażowania osobistego, intelektualnego i emocjonalnego ze strony prowadzącego. Dlatego też doradcy zawodowi prowadzący grupy w służbach zatrudnienia Szwecji pracują w zespołach dwuosobowych. Praca z kolegą daje szansę na chwilę odpoczynku przy nieustannie skoncentrowanej uwadze i konieczności kontrolowania tego, co dzieje się w grupie. Daje również możliwość odreagowania się w rozmowie oraz zapobiega procesowi „wypalenia się”, który pojawia się wszędzie tam, gdzie świadczenie pomocy innym ludziom w rozwiązywaniu ich problemów odbywa się w dłuższym czasie.

Współpraca liderów powinna rozpocząć się od spotkania, trwającego minimum jedną godzinę, szczególnie w sytuacji, gdy nie znają się dobrze. W rozmowie należy poruszyć przede wszystkim problem stosunku do pracy, refleksji i odczuć związanych z nią. Ważne jest również omówienie doświadczeń związanych z pracą w grupie zarówno w roli uczestnika, jak i lidera.

Istotne jest także, aby powiedzieć, co myśli każdy o sobie, opowiedzieć sobie wzajemnie, co każdy robi w zakresie własnego, osobistego rozwoju, jakie kwestie chciałby poruszyć i pracować nad nimi w grupie. Można posłużyć się w stosunku do siebie informacją zwrotną, przekazać sobie uwagi o postawach lub zachowaniach, które ewentualnie chciałby któryś z prowadzących zmienić lub o zachowaniach, które wzbudzają negatywne uczucia i utrudniają współpracę.

Omówione powinny zostać zagadnienia związane ze stylem współpracy, takie jak:

- gdzie, kiedy i jak będą poruszane kwestie dotyczące prowadzących,
- czy mogą być zgodni co do tego, aby pozwolić sobie na różnicę zdań,

- jaki będzie ich stosunek do ewentualnych konfliktów, czy będą starali się je rozwijać czy łagodzić,
- na ile zachowanie prowadzących ma być wyznaczone przez ich rolę, a w jakim zakresie mogą pozwolić sobie na spontaniczność,
- czy dozwolone jest, aby jeden odpoczywał, podczas gdy inni pracują,
- co robić, aby umocnić w grupie normy sprzyjające rozwojowi uczestników,
- co nie podlega dyskusji, jest absolutną normą dla każdego z liderów w ich roli.

Prowadzący powinni podczas wspólnej dyskusji podjąć decyzje o miejscu pracy, o tym, do kogo będzie należało pierwsze i ostatnie słowo w czasie spotkań, o tym, czy ważne jest, aby zawsze osiągnąć przewidziany czas zakończenia pracy, o tym, jakie powinny być normy dotyczące obecności liderów i uczestników.

Zasady doboru uczestników do grupy

Głównym kryterium doboru kandydatów do grupy jest cel, dla którego grupa została utworzona. Przed jej uformowaniem prowadzi się z kandydatami wyczerpujące rozmowy informujące i wyjaśniające, na czym polega praca w grupie, jak długo trwają zajęcia, jakie zadania stoją przed uczestnikami. Akceptacja celu grupy przez każdego bez wyjątku uczestnika jest podstawowym warunkiem jego aktywności i zaangażowania.

Już w czasie rozmowy wstępnej należy pracować nad przygotowaniem właściwej atmosfery szacunku dla siebie i innych. Podkreśla się więc pozytywne aspekty uczestnictwa w grupie, takie jak dążenie do rozwiązania problemu, poszukiwanie informacji itp. Unika się akcentowania kryteriów negatywnych w rodzaju np. długiego okresu pozostawania na zasiłku, ponieważ obniżają one samoocenę i mogą wpłynąć na wytworzenie się atmosfery „grupy frustrantów”.

Optymalna liczba członków grupy wynosi od 10—12 osób. Liczba ta jest wyznaczona przez konieczność zapewnienia powstawania dostatecznej ilości interakcji pomiędzy uczestnikami. W grupie składającej się z 3 lub 4 osób możliwość zachodzenia interakcji jest niewielka. W grupach liczących ponad 12 osób możliwość interakcji powiększa się do tego stopnia, że nie każdy jest w stanie dostatecznie się wypowiedzieć. Wraz ze wzrostem liczby osób zwiększa się prawdopodobieństwo tego, że na uboczu pozostaną jednostki mniej aktywne lub nieśmiałe. Zwiększa się również tendencja do powstawania podgrup. W grupie 10—12 osobowej każdy może wypowiadać się i zaznaczyć swoją obecność.

Pewne problemy mogą rodzić się w przypadku przyjęcia do grupy osób pozostających ze sobą wcześniej w bliskim kontakcie, np. dwóch przyjaciółek lub małżeństwa. Stają się oni prawie automatycznie podgrupą i tak są odbierani przez pozostałych uczestników. Utrudnia to proces integracji grupy, ponieważ pozostali odbierają swoją sytuację jako mniej korzystną. Istnieje również prawdopodobieństwo zdominowania dyskusji grupowej przez problemy tak powstałej podgrupy.

Przegląd form pracy grupowej

Do najbardziej znanych form pracy doradców zawodowych wykorzystujących metodykę pracy grupowej należą bez wątpienia Job Finding Clubs, czyli zajęcia dla osób poszukujących pracy. Specyfika tych zajęć została dość dokładnie opisana przez uczestników wyjazdów szkoleniowych do takich krajów, jak Belgia, Francja, Wielka Brytania, USA, gdzie kluby pracy działają z powodzeniem od około 10 lat. Materiały z tych wyjazdów są dostępne w postaci skryptów powielanych dla potrzeb pracowników urzędów pracy. Kluby pracy, pomimo że ich prowadzenie wiąże się z koniecznością ponoszenia znacznych nakładów finansowych, znajdują również swoich zwolenników w Polsce i są coraz częściej stosowaną formą pracy doradców zawodowych. Prowadzone są m.in. w Krakowie, Piotrkowie Trybunalskim, Radomiu, Lublinie.

Poniżej zaprezentowano sposób wykorzystania procesu grupowego w poradnictwie dla osób niezdecydowanych co do własnej przyszłości zawodowej. Celem spotkań grupowych jest tu udzielenie pomocy osobom niepewnym w określeniu najbardziej odpowiedniego dla nich kierunku poszukiwania pracy lub kierunku podnoszenia kwalifikacji. Spotkania grupowe nazwane „treningiem wyboru zawodu” organizowano w urzędach pracy województwa toruńskiego na podstawie przygotowanego w Ośrodku Orientacji i Poradnictwa Zawodowego i opisanego dalej programu.

Wszystkie grupy zostały ocenione przez uczestników jako niosące realną pomoc i wsparcie. Wielu z uczestników otrzymało w następstwie treningu pomoc ze strony pracowników Rejonowego Urzędu Pracy w znalezieniu zatrudnienia. Część korzystała z indywidualnej pomocy doradców po zakończeniu zajęć. Część postanowiła podnosić swoje kwalifikacje w ramach szkolenia kursowego.

Liczebność każdej z grup zgodnie z tym, co powiedziano wyżej powinna wynosić 8—12 uczestników różnej płci. Dwie spośród zorganizowanych grup były mniej liczne, ale potwierdziła się na ich przykładzie teza, że trudno zapewnić dostateczną ilość interakcji w małej grupie. Zadanie to wymagało wówczas większego zaangażowania osobistego ze strony prowadzących.

W czasie rozmowy wstępnej kandydaci dowiadują się, że podczas pięciodniowego treningu będą mieli możliwość lepszego poznania siebie, swoich potrzeb i zainteresowań, sytuacji na rynku pracy, interesujących ich zawodów, poznają osoby będące w podobnej sytuacji i wspólnie zastanowią się nad najbardziej odpowiednim dla nich rodzajem pracy oraz ułożą plan działań, które pozwolą na zrealizowanie ich zamierzeń. Podkreśla się też, że podjęcie decyzji o uczestnictwie w kursie zobowiązuje do codziennej obecności na spotkaniach grupy.

Zajęcia odbywają się od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 14.00.

DZIEŃ I — to dzień poświęcony, nawiązaniu interakcji w grupie, przebiega pod hasłem „Poznanie się”.

1. Zajęcia rozpoczynają się od przedstawienia planu tygodnia.
2. Dalej następuje prezentacja: uczestnicy podają imię, nazwisko, opowiadają o swoich doświadczeniach zawodowych i poszukiwaniu pracy.
3. Ćwiczenie aktywnego słuchania z podziałem na pary — opowiadanie o sobie przez 5 minut, druga osoba w tym czasie notuje na kartce to, co jej zdaniem jest najważniejsze, następnie role się odwracają. Każdy na dużej kartce wypisuje najistotniejsze z usłyszanych informacji i prosi partnera o zaznaczenie, czy jego zapis jest prawdziwy czy nie. Kartki zostają powieszona na tablicy i każdy czyta każdą kartkę.
4. „Moja droga wyboru zawodu” — ćwiczenie polegające na uświadomieniu sobie, jakie czynniki w naszym osobistym doświadczeniu miały wpływ na wybór zawodu lub zainteresowań: rodzina, znajomi itd. Uczestnicy dzielą się na trzy grupy. Każda osoba otrzymuje instrukcję ćwiczenia na kartce. Instrukcja zawiera następujące wskazówki:
 - Pomyśl 15 minut i zanotuj, jakie czynniki miały wpływ na Ciebie, na Twój wybór zainteresowań, wykształcenia i zawodu. Zaczynij od wczesnego dzieciństwa i kontynuuj w chronologicznym porządku aż do dnia dzisiejszego.
 - Opowiedz o tym innym w Twojej podgrupie (20' dla każdego uczestnika). Członkowie podgrupy słuchają, zadają pytania, koncentrują się na jednej osobie.
 - Zbierzcie razem czynniki, które zostały ujawnione i opiszcie własny model procesu wyboru zawodu.Po rozmowie prowadzący prosi o przedstawienie wspólnych doświadczeń na przykładzie rośliny. (20'). Grupa wybiera swojego reprezentanta, który opisuje roślinę i objaśnia co znaczą poszczególne jej elementy. Prowadzący podsumowuje nawiązując do znanych teorii wyboru zawodu, np. teorii procesu rozwojowego, teorii rozwoju kompetencji lub teorii czynników.
5. Opowiadanie w **nowych parach** o swoich imionach: o ich pochodzeniu, o tym, kto je wybrał, czy jest lubiane, czy dobrze się z nim czuje, wymiana informacji w kole. Słowa „nowe pary” są wyróżnione z uwagi na to, że prowadzący czuwają nad tym, aby każdy rozmawiał z każdym, aby każda osoba wchodziła w jak największą ilość interakcji.
6. Dzień kończy się odczytaniem dwóch zestawów twierdzeń ilustrujących różne sposoby widzenia siebie w relacji z otoczeniem społecznym oraz ich wpływ na rozwój jednostki i skuteczność działania.

OD ŚWIATA (JANTELÅGEN)

1. Nie myśl, że ty jesteś kimś specjalnym.
2. Nie myśl, że jesteś równie dobry jak my.

3. Nie myśl, że ty jesteś mądrzejszy niż my.
4. Nie wyobrażaj sobie, że jesteś lepszy niż my.
5. Nie myśl, że wiesz więcej niż my.
6. Nie myśl, że ty się do czegoś nadajesz.
7. Nie śmieć się z nas.
8. Nie myśl, że ty kogoś interesujesz, że ktoś się o ciebie martwi.
9. Nie wyobrażaj sobie, że ty możesz nas czegoś nauczyć.

DO ŚWIATA (ANTY-JANTELÅGEN)

1. Bądź przekonany, że jesteś kimś zupełnie specjalnym.
2. Uwierz, że jesteś równie dobry jak inni i że wiele innych ludzi jest równie dobrych jak ty.
3. Uwierz, że jesteś równie mądry jak wiele innych osób, a czasami mądrzejszy.
4. Bądź przekonany, że jesteś równie dobry jak inni. Jeśli potrafisz docenić siebie i wiesz, że robisz wszystko jak najlepiej, to będziesz umiał docenić również innych.
5. Czasami wiesz więcej niż inni.
6. Nie jesteś ważniejszy niż inni, ale jesteś równie specyficzny jak oni.
7. Nadajesz się do wielu rzeczy.
8. Podejdź z humorem i ironią do samego siebie i otaczającego Cię świata. To pomoże Ci poczuć się wolnym, wyswobodzić się.
9. Bądź pewny, że wiele osób martwi się i troszczy się o Ciebie.
10. Bądź pewny, że możesz wiele nauczyć innych, jak również dużo nauczyć się od nich.

Zapoznanie uczestników grupy z tymi dwoma odmiennymi możliwościami oceny sytuacji społecznej na zakończenie spotkania ma na celu wywołanie refleksji na temat własnego, subiektywnego postrzegania otoczenia i jego wpływu na podejmowanie działania. Równocześnie drugi zestaw twierdzeń na zasadzie afirmacji podnosi poczucie wartości.

DZIEŃ II — W drugim dniu następuje rozwój integracji między członkami grupy. Zadania koncentrują się wokół ustalenia norm grupy oraz poznawania swoich mocnych stron.

1. Aby wzmocnić poczucie przynależności do grupy można na początku dnia przeprowadzić zabawę „Jesteśmy mocni” — polega ona na odgadywaniu przez jedną część grupy tego, co przedstawia scenka przygotowana przez pozostałych uczestników. Po odgadnięciu zgadujący gonią przedstawiających i chwytają ich. Następuje zmiana ról.
2. Ustalanie norm, co do których uczestnicy chcieliby, aby były przestrzegane. Propozycje są przygotowywane w małych zespołach, a następnie omawiane. Na tablicy wypisane zostają tylko te normy, które zostały zaakceptowane przez wszystkich członków grupy.

3. W nowych, małych podgrupach, najlepiej dwuosobowych, uczestnicy przypominają sobie i opowiadają o sytuacji, w której odnieśli sukces, która dała im dużo radości lub satysfakcji. Następnie dzielą się tymi informacjami ze wszystkimi w kole.
4. Każdy indywidualnie koncentruje się na swoich ulubionych czynnościach lub zajęciach. Zapisuje je w notesie lub na kartce, sortuje poprzez kwalifikowanie do odpowiednich kategorii zgodnie z otrzymaną informacją pomocniczą. Wyróżnione są w niej następujące kategorie: towarzyskość, aktywność fizyczna, refleksyjność, zamiłowania artystyczne, zręczność, praktyczność. Trzy najważniejsze dla każdego kategorii wypisuje się na dużym arkuszu papieru. Kolejną są one omawiane w całej grupie.
5. Niewerbalne pokazanie czynności, która daje nam najwięcej zadowolenia — osoba bez słów pokazuje co bardzo lubi robić, pozostali odgadują tę czynność, kwalifikują ją do odpowiedniej kategorii zajęć.
6. Uczestnicy siedzą wokół stołu, przed sobą każdy ma swój notes. Notesy przesuwane są do osoby siedzącej obok przez wszystkich w tę samą stronę. Każdy do każdego notesu wpisuje jedną pozytywną cechę lub właściwość, którą uważa za najważniejszą dla właściciela notesu. Dzięki temu ćwiczeniu uczestnicy otrzymują tyle pozytywnych informacji o sobie, ilu jest członków grupy (-1). Bardzo skutecznie podnosi to dobre samopoczucie i poczucie wartości.

DZIEŃ III — W trzecim dniu sukcesywnie rozwijana jest praca nad poznawaniem siebie i wzmacnianiem zaufania do swoich możliwości. Można wykorzystać tu testy psychologiczne, takie jak np. test zainteresowań i cech temperamentu.

1. Uczestnicy wypisują „Dyplom mocnych stron” przy pomocy listy różnych zalet, uzupełniają go opiniami kolegów, w małych grupach np. 3 osobowych, następnie głośno odczytują dyplom w kole.
2. Test temperamentu — udzielenie odpowiedzi na pytania kwestionariusza, sprawdzenie wyników z kluczem, przeliczenie wg norm i zapoznanie się z opisem cech w poszczególnych skalach. Indywidualny wybór trzech najbardziej istotnych cech i dopisanie ich do karty z kategoriami ulubionych czynności. Omówienie wobec całej grupy.
3. Ponieważ odpowiadanie na pytania kwestionariusza jest dla wielu osób męczące można przeprowadzić między testami ćwiczenie relaksujące, takie jak np. „Sałatka owocowa”. Każdy uczestnik podaje swój ulubiony owoc. Krzesel jest o jedno mniej niż uczestników zabawy. Stojący wymienia nazwy dowolnych owoców i osoby, które podały je jako ulubione muszą zmienić miejsca. Stojący wykorzystuje sytuację i stara się znaleźć dla siebie wolne krzesło. Na hasło „Sałatka gotowa” wszyscy zmieniają miejsca.

4. Test zainteresowań — udzielanie odpowiedzi na pytania kwestionariusza, interpretacja wyników. W przypadku stosowania testów konieczny jest udział psychologa w zajęciach.
5. Ponieważ nasze urzędy pracy nie zawsze dysponują pełnym zestawem informacji zawodowych można poprosić uczestników, aby w miarę możliwości uzupełnili ze swoich zasobów bank informacji zawodowej. Może to być zadaniem domowym: zdobywanie informacji o zawodach dla siebie i dla kolegów w grupie.

DZIEŃ IV — Czwarty dzień przeznaczony jest na zdobywanie informacji o zawodach, o sytuacji na rynku pracy, o możliwościach pomocy ze strony urzędu pracy. W dniu tym również podejmuje się próbę kojarzenia wymagań zawodów z indywidualnymi predyspozycjami.

1. Informacje o zawodach i o rynku pracy.

- Sytuacja na rynku pracy ze szczególnym podkreśleniem struktury bezrobocia przedstawiana była przez pracownika Ośrodka Orientacji i Poradnictwa Zawodowego ds. informacji zawodowej.
- Informacja o możliwościach kształcenia systemem kursowym, zaocznym i wieczorowym również.
- Z ofertami pracy i pewnymi tendencjami obserwowanymi na podstawie ilości zgłaszanych zapotrzebowań na określone zawody uczestnicy mogli zapoznać się w dziale ofert pracy.
- Z możliwościami Rejonowego Urzędu Pracy w dziedzinie organizacji kursów zawodowych zapoznano się w dziale organizacji szkoleń.
- Ponieważ Ośrodek Orientacji i PZ dysponuje telewizorem, magnetowidem oraz filmami o zawodach możliwe było zorganizowanie oglądania filmów wideo o zawodach odpowiednio do zainteresowań uczestników grupy.

2. Kojarzenie wymagań zawodów z indywidualnymi predyspozycjami odbywa się w ten sposób, że wybiera się cechę charakteru najczęściej powtarzającą się w grupie, np. towarzyski, wpisuje się ją na duży arkusz papieru i dopisuje wokół nazwy zawodów, w których ta cecha powinna występować. Następnie wybiera się zawód, który może być interesujący w danej grupie, również wypisuje się jego nazwę na arkuszu i dopisuje wokół cechy charakteru, które zapewniają osiągnięcie powodzenia w tym zawodzie, np. bycie dobrą sekretarką, skuteczną sprzedawcą.

DZIEŃ V — W ostatnim dniu trzeba podjąć decyzję oraz ułożyć plan działania.

Grupa zostaje podzielona na dwie podgrupy. Korzysta się z materiałów wypracowanych w ciągu tygodnia, a więc informacji z rozmowy, z selekcji ulubionych zajęć, listy mocnych stron, wyników testów, obserwacji i rozmów prowadzonych w międzyczasie. W każdej podgrupie są materiały dotyczące

członków drugiej podgrupy. Dla każdego uczestnika przygotowuje się trzy propozycje zawodów, które mógłby wykonywać. Każda podgrupa umieszcza swoje propozycje w osobnych pudełkach, każda propozycja na osobnej kartce. Uczestnicy siadają w kole. Pierwszą kartkę wyciąga dowolna osoba z pudełka własnej podgrupy. Druga podgrupa zastanawia się dla kogo jest ona przeznaczona. Po odgadnięciu wręcza kartkę właściwej osobie. Osoba ta mówi jak się czuje z tą propozycją, czy jej ona odpowiada. Następnie członkowie podgrupy przygotowującej propozycję przedstawiają uzasadnienie.

W czasie przerwy uczestnicy starają się przemyśleć swoje możliwości i podjąć decyzję o wyborze zawodu. Po przerwie układają plan działania według wzoru:

1. Co muszę konkretnie zrobić, żeby zrealizować mój cel?
 2. Co mogę zrobić jako pierwszy krok?
 3. Kiedy zrobię ten pierwszy krok? (data)?
 4. Jakie mogę napotkać przeszkody?
 5. Jak mogę je przezwyciężyć?
 6. Jak inne osoby, np. koledzy, rodzina mogą pomóc mi pokonać te przeszkody?
- Na ułożeniu planu działania trening kończy się. Często prowadzone są jeszcze dyskusje nad perspektywami każdego uczestnika i przenoszą się one poza mury biura. Każdy ma świadomość, że może wrócić do doradcy i kontynuować rozwiązywanie problemów aż do skutecznego znalezienia pracy.

Tą formą pracy warto zainteresować szczególnie psychologów i pedagogów zatrudnionych w służbach zatrudnienia.

Literatura

1. Aronson Elliot: *Człowiek istota społeczna*. PWN 1978.
2. Engan Gerard: *Uczestnictwo w grupowym treningu psychologicznym i rozwój interpersonalny*, Studium Pomocy Psychologicznej przy Polskim Towarzystwie Psychologicznym 1986.
3. Grzesiuk Lidia, Trzebińska Ewa: *Jak ludzie porozumiewają się*. Nasza Księgarnia 1978.
4. Ignaciuk T., Kochlewska A., Rembikowska E.: *Psychologiczne i organizacyjne uwarunkowania decyzji zawodowych*. Studia i materiały IPiSS 1983.
5. *Jak żyć z ludźmi* (Umiejętności interpersonalne). Program profilaktyczny dla młodzieży. MEN.
6. Johnson Dawid W.: *Umiejętności interpersonalne i samorealizacja*. Materiały szkoleniowe Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
7. Kratochvil Stanisław: *Zagadnienia grupowej psychoterapii nerwic*. PWN 1981.
8. Passons William R.: *Zastosowanie terapii Gestalt w poradnictwie*. Studium Pomocy Psychologicznej Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, 1986.
9. Rogers Carl R.: *Teoria terapii, osobowości i relacji interpersonalnych, rozwinięta w oparciu o podejście skoncentrowane na kliencie*. W: Nowiny Psychologiczne nr 2—3/84.
10. Super Donald E.: *Psychologia zainteresowań*. PWN 1972.
11. *Swobodne techniki diagnostyczne* pod redakcją T. Szustrowej. Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego 1991.

Irena GORZALCZYŃSKA

Wojewódzki Urząd Pracy w Radomiu

ZADANIA DORADCY PRACY ŚWIADCZĄCEGO POMOC DLA ZAKŁADU PRACY

Zarządzanie kadrami w zakładzie pracy

Każde przedsiębiorstwo dla realizacji swoich zadań potrzebuje pracowników o różnych kwalifikacjach, na różne stanowiska pracy. Potrzeba optymalnego doboru pracowników dla zakładu jest najczęściej postrzeganym zadaniem doradcy pracy. Ten obszar pracy doradcy, choć istotny, nie wyczerpuje bogatej problematyki, jaką zgłaszać mogą zakłady pracy korzystając z jego pomocy i wiedzy.

Podstawowe elementy procesu zarządzania

Zarządzanie pracownikami w przedsiębiorstwie obejmuje planowanie, organizowanie, kierowanie i kontrolowanie.

W toku zarządzania należy planować od czego rozpocząć zatrudnianie pracowników, aby w rezultacie ich praca okazała się efektywna, a ilość zatrudnionych gwarantowała wykonanie zadań przy optymalnym wykorzystaniu czasu i ich możliwości psychofizycznych. Oznacza to, że zachodzi potrzeba planowania i dokładnego określenia kwalifikacji pracowników potrzebnych przedsiębiorstwu oraz ustalenia kryteriów ich doboru.

Organizowanie oznacza zorientowanie ludzi w charakterze przedsięwzięcia i przygotowanie ich do wykonywania określonej pracy. W zakres tych zadań wchodzi również procedury związane z:

- poszukiwaniem kandydatów do pracy,
- doбором kandydatów na stanowiska,
- *przyjmowaniem do pracy (zatrudnianiem)*,
- szkoleniem wstępnym na stanowisku,

— przygotowaniem do wykonywania określonej pracy (np. objaśnianie zadań w miarę ich pojawiania się w toku wykonywanych prac).

Proces kierowania i kontroli w toku pracy — to stały, bliski kontakt, gdy powstają więzi międzyludzkie, tworzy się kooperacja w działaniu, przekazywane jest doświadczenie lub umiejętności, następuje identyfikacja celów pracowników z celami przedsiębiorstwa.

Kierowanie zespołem pracowniczym to również szczególna dbałość o stały wzrost jakości pracy wszystkich członków zespołu, stosownie do ich możliwości intelektualnych i umiejętności praktycznych.

Jakość pracy ludzkiej nie pozostaje w prostej zależności od perfekcji wykonania czynności powtarzających się przez lata pracy; doskonali ją głównie twórcze, intelektualne zaangażowanie człowieka wykonującego pracę. Efektami starań o jakość pracy są wdrażane przez pracowników usprawnienia, modyfikacje, rozwiązania o charakterze wynalazczym. Pracodawca musi mieć świadomość, że istotnym wzmocnieniem dla utrzymania jakości pracy w zespołach jest planowe i konsekwentne szkolenie pracowników — szczególnie na tych stanowiskach, gdzie mamy do czynienia z pracą koncepcyjną.

Dla podkreślenia znaczenia i wagi zarządzania w przedsiębiorstwie należy wskazać na następujące kwestie mające wpływ na ustalanie warunków kontraktu między pracownikiem a pracodawcą:

- pracownicy zatrudnieni w firmie, zwłaszcza ci z najwyższymi kwalifikacjami, mogą otrzymywać różne propozycje pracy w innym przedsiębiorstwie. Należy zatem śledzić na bieżąco, czy nie spada atrakcyjność zawartego między przedsiębiorcą a pracownikiem kontraktu i ewentualnie korygować jego ustalenia. W ten sposób zwiększa się stabilizację zatrudnienia w grupie niezbędnych fachowców;

- gdy firma odczuwa brak nadzorczego, wyspecjalizowanego personelu z odpowiednim doświadczeniem i zdolnościami, musi wyszkolić i podnieść poziom wiedzy i umiejętności swoich pracowników. Może również zadecydować o naborze nowej kadry spełniającej założone wymagania. Liczyć się jednak należy z wydłużeniem czasu niezbędnego dla adaptacji do warunków pracy nowo pozyskanej kadry;

- koszt zatrudnienia i szkolenia pracowników na wszystkich stanowiskach wzrasta. Zatrudnienie osoby nieodpowiedniej czy nieskuteczne metody jej szkolenia mogą przynieść duże straty. W każdym przypadku należy dokonać kalkulacji kosztów szkolenia lub przekwalifikowania i bardzo szczegółowo przeanalizować treści nauczania w oferowanych programach szkoleniowych. Takie podejście gwarantuje osiągnięcie założonej efektywności szkolenia. Doradca, znając treści pracy, może trafnie ocenić dobór treści programowych dla określonego kursu;

- większość zatrudnionych dąży do poprawy swoich warunków płacowych, warunków pracy i wszelkich świadczeń pracowniczych. Jest to dążenie powszechne i normalne. Jednocześnie w tym dążeniu zamyka się wiele elementów o charakterze motywacyjnym istotnie wspomagających politykę kadrową

w przedsiębiorstwie. Motywowanie pracowników musi opierać się na tym, na co firmę stać, musi być zgodne z powszechnie przez innych pracodawców stosowaną praktyką i musi mieć zrozumienie i akceptację zatrudnionych. Aby to osiągnąć, należy wcześniej dokładnie przemyśleć i opracować metody pracy z ludźmi i kierunek postępowania. Dobrze jest, by pracownik miał jasno określoną perspektywę własnego rozwoju zawodowego w przedsiębiorstwie i znał aktualną kondycję oraz perspektywy rozwoju firmy. Wzmacnia to poczucie stabilizacji zatrudnienia osoby, jej więź z zakładem i gotowość do dzielenia z innymi wspólnego losu nawet wówczas, gdy koniunktura gospodarcza jest dla przedsiębiorstwa niezbyt przychylna;

● sam fakt, że firma oferuje konkurencyjne zarobki, dodatkowe świadczenia i warunki pracy, nie oznacza, że wszyscy zatrudnieni będą dobrze pracować. Poza finansowym i rzeczowym wynagrodzeniem pracownik potrzebuje poczucia odpowiedzialności, możliwości rozwijania nowych i podnoszenia już posiadanych umiejętności oraz dowodów uznania za wykonywaną pracę. Na sukces osobisty pracownika wpływa głównie to, czy jego stanowisko pracy (zakres odpowiedzialności, stopień trudności zadań itp.) zostało trafnie skorelowane z posiadanymi przez pracownika umiejętnościami, wiedzą i oczekiwaniami. Jeżeli wyniki pracy pracownika są niezadowolające, to można z dużym prawdopodobieństwem trafności domniemać, że przydzielone mu zadania są zbyt łatwe i demobilizują wysiłek pracownika albo są dla niego zbyt trudne i powodują za wysokie napięcie psychiczne, które w efekcie paraliżuje działanie i oddala szanse na sukces w pracy. Takie informacje uzyskujemy w efekcie prowadzenia systematycznych kontroli jakości i ilości wykonanej na każdym stanowisku pracy.

Uwzględniając opisane wyżej zależności i uwarunkowania realizowane w dziedzinie sterowania pracownikami danego zakładu, należy w sposób planowy i konsekwentny nakreślać zadania, czas ich realizacji i nadawać im stosowną hierarchię ważności. Zadania te przeważnie dotyczą:

- doksztalcania pracowników,
- przekwalifikowania (czyli zmiany kwalifikacji) stosowane do zmieniających się potrzeb firmy w zakresie robót fachowych,
- oceniania efektów pracy i zaangażowanie pracowników w zadania firmy,
- motywowania do pracy (poprzez stosowanie wzmocnień),
- indywidualizowania osobistych osiągnięć zawodowych pracowników i ich płacowe i pozapłacowe wyważenie.

Analiza pracy

Analiza pracy to proces studiowania pracy w celu określenia, co się na nią składa i jakich umiejętności i doświadczeń wymaga od wykonującego ją. To pierwszy etap w szukaniu i zatrudnianiu nowych pracowników. Jeżeli nie jest dokładnie znana sama praca ani nie wiadomo czego potrzeba, by wydajnie ją wykonywać, nie będzie wiadomo, jaki rodzaj pracowników jest potrzebny.

Dokonując analizy pracy niezbędny jest wgląd w jej treściowe elementy pod kątem oszacowania ilości elementów powtarzalnych i etapów wymagających niepowtarzalnych procedur myślowych (np. prace projektowe, modelowanie, modernizowanie itp.).

Opis stanowiska pracy

Opis stanowiska pracy to pisemne streszczenie danych zebranych w wyniku analizy pracy. Z reguły jest to ogólne stwierdzenie ukazujące, na czym polega dana praca. Należy tu również określić miejsce pracy w ogólnej strukturze organizacyjnej zakładu. Często określa się również stanowisko i obszar działania bezpośredniego przełożonego, który podejmuje decyzje w sprawach dotyczących analizowanego stanowiska. Ważną część opisu stanowiska pracy stanowią główne obowiązki wykonawcy, jakie wynikają z zadań. Precyzuje się również bardzo dokładnie wymagania kwalifikacyjne na stanowisku, wymagania w zakresie cech osobowych i psychofizycznych niezbędnych do optymalnego funkcjonowania na stanowisku.

Opis stanowiska pracy stanowi wyczerpujący, wszechstronny, ale jednocześnie zwięzły obraz pracy pokazując przez to, jakiego rodzaju umiejętności, wiedzę, doświadczenie powinien posiadać pracownik, by sprostać zadaniom na tym stanowisku.

Doradztwo dla zakładów pracy w zakresie zarządzania pracownikami

Zadania doradztwa pracy dla zakładów

Doradztwo pracy dla zakładów może być realizowane przez specjalistów organizacji i zarządzania, psychologów pracy, specjalistów ergonomii, medycyny pracy i nauk pokrewnych.

Zakłady pracy mogą również korzystać z konsultacji wyspecjalizowanych służb w rejonowych urzędach pracy, które prowadzą pośrednictwo pracy i doradztwo na swoim terenie działania.

Doradztwo pracy dla zakładów prowadzone przez specjalistów w urzędach pracy jest realizowane w ścisłej współpracy ze służbą zatrudnienia w przedsiębiorstwie.

Przedsiębiorstwo dokonuje szczegółowej analizy wymagań stanowiska pracy, na które ma zamiar werbować pracowników i przedkłada ją pośrednikowi lub doradcy pracy. Następnie wspólnie ustalane są minimalne i maksymalne wymagania, jakie zostaną postawione kandydatom do pracy. Pracodawca ustala z pośrednikiem pracy czas trwania naboru i sposób kontaktu kandydatów do pracy z pracodawcą. Ustalana jest również ewentualna liczba kandydatów kierowanych na uzgodnione stanowisko pracy.

Pośrednik pracy dokonuje analizy posiadanych przez urząd pracy zasobów osób bezrobotnych lub poszukujących pracy spełniających wymagania stawiane przez pracodawcę w złożonym zapotrzebowaniu oraz powiadamia wybranych kandydatów o ofercie pracy.

Doradca służy pomocą kandydatom do pracy i pracodawcom w podjęciu decyzji o ostatecznym zatrudnieniu.

Aby mógł on skutecznie wspomagać zainteresowane strony musi mieć pełne i aktualne rozeznanie lokalnego rynku pracy, stanu zapotrzebowania na określoną kadrę w różnych branżach gospodarki i trendów gospodarczych kształtujących poziom popytu na różnych fachowców, a także wiedzę o możliwościach doksztalcania i doskonalenia zawodowego w placówkach i ośrodkach kształcenia pozaszkolnego.

Wykonywanie analiz wymagań stanowiska pracy

Dla dokonania analizy wymagań na określonym stanowisku pracy należy sformułować dokładnie stanowiska i zakres czynności wykonywanych na tym stanowisku. Niezbędne jest również opisanie maszyn i urządzeń stanowiących techniczne uzbrojenie stanowiska pracy. Opisy czynności i uzbrojenia technicznego powinny również uwzględniać usytuowanie analizowanego stanowiska względem pozostałych, odległości między stanowiskami, model ich organizacyjnych i technologicznych powiązań i zależności.

Zebrane dane stanowią podstawę sformułowania wymagań, jakim musi sprostać pracownik, aby wykonać wszystkie czynności na stanowisku w sposób prawidłowy, bezpieczny, z zachowaniem norm technicznych i jakościowych.

Analiza stanowiska powinna w zasadzie obejmować:

- opisanie zakresu wiedzy i umiejętności niezbędnych do wykonywania czynności,
- opisanie zakresu wymagań psychofizycznych (np.: stopień koniecznego wysiłku fizycznego, odporność na monotonię, odporność na stres, sprawność kończyn, podzielność uwagi, koordynacja wzrokowo-ruchowa itd.),
- opisanie przeciwwskazań zdrowotnych i psychologicznych do zatrudniania skonsultowanych z lekarzem przemysłowym i psychologiem — zawodoznawcą,
- charakterystykę fizycznych warunków na stanowisku pracy (np. zapylenie, hałas, wibracje, temperatura itp.).

Analiza rynku pracy

Analiza rynku pracy powinna być dokonywana przez odpowiednie służby urzędu pracy na podstawie materiałów statystycznych dostępnych w biuletynach informacyjnych GUS, WUS lub wydziałów polityki regionalnej urzędów wojewódzkich. Dostępnym źródłem informacji o stanie rynku pracy może być również administracja samorządowa rejestrująca na swoim terenie działalność gospodarczą i rejonowe sądy rejestrujące działalność gospodarczą spółek.

Źródłem informacji niepełnej, lecz najbardziej aktualnej są oferty pracy rejestrowane w urzędzie pracy.

Analiza rynku pracy powinna polegać na częstej weryfikacji danych oraz być pogłębianą własnymi badaniami prowadzonymi w formie ankiet, wywiadów, charakterystyk zakładów tworzących nowe miejsca pracy lub planujących wzrost zatrudnienia wspomaganego przez dofinansowanie z Funduszu Pracy (np. roboty publiczne, prace interwencyjne).

Z analizy rynku pracy powinna wynikać informacja o dynamice przyrostu miejsc pracy w dłuższym okresie, np. 2—3 lat. Ważne są również dane o likwidowanych stanowiskach pracy, zwolnieniach grupowych, tempie rozwoju zatrudnienia w poszczególnych branżach.

Wszystkie uzyskane informacje o rynku pracy pomagają trafnie określać politykę szkoleń i kierunków przekwalifikowań bezrobotnych, a także potrzeby regionu dotyczące kierunków kształcenia młodzieży na najbliższe lata.

Sposoby pozyskiwania kandydatów do pracy

Podstawowym źródłem informacji o kandydatach do pracy jest dokumentacja bezrobotnego gromadzona przez urząd pracy. Pracownicy urzędu, tj. pośrednicy lub doradcy zawodowi są w stanie zgromadzić informację o zasobach fachowców wśród zarejestrowanych bezrobotnych. Mogą również doprowadzić do bezpośredniego kontaktu kandydata do pracy z pracodawcą. Kontakt taki poprzedza selekcja kandydatów według określonych przez pracodawcę wymagań i predyspozycji opisanych w ofercie pracy.

Oferty pracy mogą być upowszechnione na tablicach w urzędach pracy, publikowane w prasie lokalnej i krajowej, w audycjach radiowych i telewizyjnych. W ten sposób oferta ma szansę być zaprezentowana nie tylko bezrobotnym.

Pracodawca ustala z pośrednikiem lub doradcą pracy treść oferty, a w niej zestaw wymagań podstawowych i dodatkowych, jakie stawia kandydatom do pracy. Rola doradcy pracy polega zaś na takim wyważeniu wymagań, aby pracodawca pozyskał kandydata o pożądanych walorach zawodowych.

Innym sposobem pozyskania kandydatów do pracy jest organizowanie przez doradcę pracy grupowych spotkań z bezrobotnymi i poszukującymi pracy w ramach zawodów określonej branży. Doradca dobiera oferty pracy, np. z branży zawodów budowlanych, określa czas, miejsce i przebieg spotkania i zawiadamia grupę zainteresowanych (z racji posiadanego zawodu) bezrobotnych.

Na spotkanie przygotowuje bardzo starannie zestaw informacji o proponowanych stanowiskach pracy, sporządza wykaz kursów doskonalących zawodowo w tej grupie, charakteryzuje każdą z ofert w aspekcie formy proponowanej umowy o pracę, przygotowuje informacje na pytania zgłoszone wcześniej przez przyszłych uczestników spotkania (gromadzenie tych pytań jest zawarte w procedurze korespondencji z bezrobotnym prowadzonej z okazji spotkania).

Dla uczestników spotkania ważne jest, by w jego trakcie uzyskali pełną

odpowiedź na zgłoszone pytania i wątpliwości. Spełnienie tych oczekiwań gwarantuje, że kolejne spotkania bezrobotni kandydaci do pracy traktować będą jak rzeczywistą szansę na uzyskanie pracy.

Pomoc doradcy przy zwolnieniach grupowych w zakładzie

Zakłady pracy, których sytuacja ekonomiczna gwałtownie pogarsza się, zwykle zmuszone są w pierwszej kolejności zmniejszyć stan zatrudnienia pracowników. Procedurę zwalniania określają stosowne przepisy. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia pracodawca może w porozumieniu z rejonowym urzędem pracy podjąć organizację szkolenia własnych pracowników w nowych zawodach umożliwiających zwalnianym szybkie podjęcie pracy w nowym zakładzie.

Zakład zwalniający pracowników lub dokonujący przemieszczeń wewnątrz swej struktury powinien podjąć szereg przedsięwzięć w stosunku do pracowników zagrożonych zwolnieniem lub zmianą pracy:

- a) dokonać analizy możliwości zatrudnienia fachowców w dotychczasowym zawodzie na innych stanowiskach pracy,
- b) sporządzić listy osób do przekwalifikowania i zorganizować szkolenie wytypowanych osób na koszt zakładu lub z udziałem środków Funduszu Pracy,
- c) zorganizować spotkania z przedstawicielami rejonowego urzędu pracy dla zaprezentowania zwalnianym dostępnych dla nich ofert pracy w innych zakładach i określenia możliwości zatrudnienia w ramach prac inwestycyjnych lub robót publicznych w najbliższym terenie i w najbliższym czasie,
- d) zaopatrzyć pracowników w pełną informację o przysługujących im prawach, udogodnieniach, przywilejach i możliwościach pomocy w sytuacji wypowiedzenia pracy lub bezrobocia,
- e) uzgodnić z rejonowym urzędem pracy organizację rejestracji osób zwolnionych dla zapewnienia sprawnego przebiegu procedury rejestracyjnej.

Wymienione wyżej przedsięwzięcia, których powinni oczekiwać zwalniani pracownicy od swego pracodawcy zwykle mogą zaistnieć wówczas, gdy doradca pracy przejmie inicjatywę i zaproponuje przedsiębiorstwu taką płaszczyznę współpracy.

Zakres świadczonych przez rejonowe urzędy pracy usług doradztwa pracy dla zakładów

Zakłady pracy nie zawsze posiadają specjalistów realizujących zadania polityki zatrudnienia w sposób wszechstronnie uwzględniający wiedzę specjalistyczną. Racjonalny dobór pracowników do pracy to niewątpliwie trudne zadanie wymagające orientacji w dziedzinie zawodoznawstwa, aktualnej podaży określonych fachowców na rynku pracy, umiejętności negocjowania warunków

kontraktu (umowy o pracę). Zadania te mogą być pomyślnie realizowane dzięki współpracy z doradcą urzędu pracy, w którym pracodawca złożył ofertę zatrudnienia osób. Pomoc ta zwykle dotyczy określenia kilku obszarów danych, od których zależy trafność doboru kandydatów do pracy.

Określanie wymagań dla stanowisk pracy

Pracodawca organizujący produkcję lub świadczący usługi pozaprodukcyjne, w dokumentacji organizacyjno-technologicznej wyodrębnia między innymi stanowiska pracy określając dokładnie, jakie zadania lub czynności i w jaki sposób będą na tych stanowiskach wykonywane. Opisy te stanowią podstawowy materiał do wyspecyfikowania wszystkich umiejętności niezbędnych do wykonania prac na danym stanowisku, wiedzy niezbędnej do obsługi maszyn i urządzeń lub sterowania przebiegiem określonych procesów technologicznych. Doradca współpracując z przedstawicielem zakładu sporządza dokładny opis wymagań występujących na danym stanowisku ustalając ich hierarchię ważności. Na przykład na jednym stanowisku najistotniejsze jest precyzyjne wykonanie elementu, a na innym estetyka wyrobu.

Otrzymujemy w ten sposób listę koniecznych lub pożądanых wymagań z ustalonym nasileniem ich występowania (hierarchia ważności). Ta lista wymagań będzie przewodnikiem doradcy przy poszukiwaniu kandydatów do pracy, których predyspozycje są najbardziej przystające do ustalonej wcześniej listy wymagań.

Jeżeli nie znajdzie się kandydat do pracy spełniający w pełnym zakresie wymagań stanowiska, to dobieramy takie osoby, które w krótkim czasie możemy „doposażyć” w brakujące wymagania przez szkolenie, trening lub korzystając z innych metod doskonalenia.

W prawidłowo zorganizowanym i wyposażonym dziale — referacie świadczącym doradztwo pracy znajdują się informacje i opracowania dotyczące rodzaju wymagań psychofizycznych na różnych stanowiskach pracy oraz przeciwwskazań zdrowotnych do zatrudnienia osób na tych stanowiskach.

Aby skorzystać z takiego opracowania należy zgłosić się do doradcy z przygotowanym opisem stanowiska, wówczas wskaże on właściwy blok informacji. Może jednak zdarzyć się, że niektóre zawody nie będą opisane, wówczas należy zwrócić się o konsultację do specjalisty zawodoznawcy w wojewódzkim urzędzie pracy.

Wiedza o wymaganiach stanowiska pracy pozwala na trafniejszy dobór kandydatów uwzględniający najbardziej istotne cechy pracownika i przybliżający szansę satysfakcji z pracy u pracownika.

Odrębnego potraktowania wymaga analiza stanowiska pracy przygotowywanego dla inwalidy i w związku z tym wymagającego stosowania nietypowych rozwiązań technicznych, zabezpieczeń dojścia do stanowiska, zaplecza bytowego, zorganizowanej odrębnie współpracy z innymi stanowiskami (np. sprawa transportu itp.). Analiza takiego stanowiska wymaga bezwzględnie konsultacji z kilkoma specjalistami (np. lekarz przemysłowy, psycholog pracy, zawodoznawca, inspektor bhp itp.). Doradca pracy w tym zakresie współpracuje ze

specjalistami — konsultantami zatrudnionymi w wojewódzkich ośrodkach ds. zatrudniania osób niepełnosprawnych funkcjonujących przy wojewódzkich urzędach pracy.

Tworzenie i aktualizacja bazy informacji o rynku pracy

Informacje o rynku pracy na danym terenie są dostępne w rejonowym urzędzie pracy w wydziale — referacie pośrednictwa pracy i w biuletynach wydawanych cyklicznie przez Wojewódzki Urząd Statystyczny, Wydział Polityki Regionalnej Urzędu Wojewódzkiego i w okazjonalnych opracowaniach innych instytucji na terenie rejonu lub województwa.

W materiałach tych można znaleźć informacje wynikające z analiz aktualnego stanu na rynku pracy, jak i prognoz gospodarczych rzutujących na kierunki zatrudnienia i intensywność procesów naboru lub zwolnień pracowników w poszczególnych branżach.

Stale aktualizowana baza informacji o rynku pracy jest podstawowym narzędziem doradcy w okoliczności ustalania strategii kadrowych dla zakładów tworzących miejsca pracy, jak i dla tych, które zmuszone są do transformacji gospodarczej.

Z informacji tych może wynikać na przykład, że w najbliższym okresie brak będzie na rynku określonych fachowców i uzasadnione ekonomicznie stanie się szkolenie lub przekwalifikowanie już zatrudnionych pracowników. Może być na przykład i tak, że zasoby fachowców wśród bezrobotnych oraz istniejące potrzeby gospodarcze gminy znajdą swą realizację w postaci robót publicznych czy prac interwencyjnych.

Wspomnieć również należy, że informacja o stanie rynku pracy jest bardzo ważna dla osób bezrobotnych rozważających decyzję rozpoczęcia działalności gospodarczej na własny rachunek — z pomocą finansową urzędu pracy. Często wiedza o rynku pracy pomaga trafniej wybrać rodzaj działalności lub wykorzystać preferencje ekonomiczne (jeśli takowe aktualnie są).

Przedsięwzięcia na rzecz zwalniania osób realizowane z udziałem urzędu pracy

Rejonowy urząd pracy działający na danym terenie zgodnie z przepisami powinien być zawiadomiony przez zakład pracy, z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, o zamiarze zwolnień grupowych (jednostkowe zwolnienia nie są objęte tym obowiązkiem).

Czas ten powinien być przez wszystkie zainteresowane strony właściwie wykorzystany do przygotowania procedur minimalizujących przyszłym bezrobotnym okres pobytu na zasiłku.

We współpracy z pracodawcą, rejonowy urząd pracy może:

● **dokonać analizy możliwości zatrudnienia pracowników w dotychczasowym zawodzie u innych pracodawców na podstawie posiadanych ofert pracy**

W przypadku znalezienia możliwości zatrudnienia w innym zakładzie, urząd pracy może być negocjatorem między zakładami przekazującymi pracowników

bądź partycypować finansowo w niezbędnych i uwzględnianych obowiązującymi przepisami przedsięwzięciach ułatwiających takie przemieszczenia załóg. Może to być np. pokrycie kosztów szkolenia przywarsztatowego w nowym miejscu pracy.

● **określić możliwości zorganizowania szkoleń dla osób przewidzianych do przekwalifikowania i refundacji kosztów tych szkoleń**

W zakładzie, który stoi w obliczu konieczności zwolnienia grupowego pracowników, należy zadbać o zatrzymanie najbardziej „sztabowej” kadry, nawet gdy trzeba będzie okresowo przemieścić ją do innych działów i na inne stanowiska. Zachodzi wtedy konieczność uzupełnienia kwalifikacji tych pracowników. Jest to dla zakładu przedsięwzięcie opłacalne, gdyż zapobiega utracie sprawdzonych fachowców, a dla ich doszkolenia zakład uzyskuje finansową pomoc urzędu pracy. Jednocześnie w okresie wypowiedzenia pracownicy zwalniani grupowo mogą odbywać zajęcia kursowe w swoim zakładzie mające na celu zdobycie np. nowych kwalifikacji. Jest to forma szczególnie ceniona przez pracowników o długim stażu pracy, przyzwyczajonych do otoczenia pracy i kolegów, szczególnie silnie lękowo reagujących na konieczność zmiany pracy. Nowy pracodawca przejmując grupę przeszkolonych pracowników posiada już zgrany zespół ludzi z wytworzonymi więziami interpersonalnymi i nastawionych na współpracę. Adaptacja do nowych warunków pracy i nowych zadań staje się wówczas istotnie mniej dolegliwa.

● **zapewnić pomoc doradców pracy dla osób niezdecydowanych w swoich możliwościach kształcenia lub zatrudnienia**

U osób, które stają w obliczu utraty zatrudnienia najczęściej występuje następujący mechanizm myślenia: „Ja się do innej pracy nie nadaję”. Towarzyszy temu stan depresji, złego samopoczucia, apatia. Zadaniem doradcy jest indywidualne „przepracowanie” z takimi osobami ich nowej sytuacji, pomoc w rozeznaniu przez nie innych, nowych możliwości, zaakceptowaniu nowych rozwiązań, aktywnym kształtowaniu nowej drogi zawodowej. Pracę tę można zacząć już w czasie trwania wypowiedzenia pracy. Jest wówczas sprzyjający okres na wykonanie badań specjalistycznych określających ewentualne ograniczenia zdrowotne i wskazania dopuszczalnych warunków pracy. Można również skierować osoby niezdecydowane co do wyboru zawodu lub pracy na badania psychologiczne, które określą dokładnie ich predyspozycje psychofizyczne do pracy lub nauki określonego zawodu.

Jeżeli w przedsiębiorstwie dochodzi do zwolnienia dużej grupy osób, można z nią rozpocząć zajęcia realizowane zwykle w „Klubie Pracy”. Zajęcia takie pomagają uczestnikom określić swoje możliwości, umiejętności. Uczą się oni technik przeprowadzania rozmowy z pracodawcą, poszukiwania ofert, negocjowania warunków umowy o pracę oraz zaznajamiają się z najistotniejszymi przepisami z dziedziny prawa pracy i ustawy o zatrudnieniu i bezrobociu. Zajęcia takie w sposób istotny aktywizują do poszukiwania pracy lub twórczego rozwiązywania swojej sytuacji związanej z pracą.

● **pomagać przy doborze na miejsce pracy**

Zakłady pracy, które dostrzegają wagę prawidłowego doboru kadr do zadań, mogą skorzystać z pomocy fachowej urzędu pracy.

Jak wcześniej wspomniano pomoc ta może być realizowana na etapie pośrednictwa, ale może być rozszerzona na etap doboru na miejsce pracy.

Przedsiębiorca zwykle ma do wyboru zatrudnienie jednego spośród kilku kandydatów do pracy. Organizuje wtedy rozmowy kwalifikacyjne, do których może włączyć się doradca pracy. Przy niepełnym rozeznaniu w predyspozycjach kandydatów doradca może wnioskować o wykonanie badań psychologicznych ustalających stan faktyczny i potencjalne szanse sukcesu w pracy kandydata na oferowane stanowisko.

Zwykle badania są przeprowadzane na kluczowe stanowiska funkcyjne, gdzie należy podejmować szybkie i trafne decyzje, bądź na stanowiska nadzoru i kontroli w produkcji, gdzie brak pewnych predyspozycji osobowościowych stanowi zagrożenie dla zadań lub dla innych osób.

Zwykle przedsiębiorca zatrudniając kandydata na stanowisko liczące się w hierarchii zakładu oczekuje potwierdzenia przez kandydata jego dotychczasowego dorobku zawodowego, jego osiągnięć. Niekiedy zachodzi potrzeba sprawdzenia w sposób obiektywny tych referencji, jakie podaje kandydat do pracy. Wiarygodnym konsultantem w tym zakresie może być doradca pracy.

● **udzielać pomocy prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących zatrudnienia**

Zarówno zakłady, jak i osoby zwalniane nie zawsze orientują się w obowiązujących aktualnie przepisach regulujących prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika. Urzędy pracy posiadają specjalistów — prawników, z pomocy których można skorzystać indywidualnie lub przez zorganizowanie spotkania w grupach zainteresowanych osób. Urzędy dysponują również materiałami edukacyjnymi w postaci broszur, ulotek, które mogą być udostępnione wszystkim zainteresowanym na terenie urzędu pracy lub przesłane do zakładu pracy. Materiały związane ze stosowaniem przez urząd pracy różnych aktywnych form przeciwdziałania bezrobociu są również upowszechniane w postaci informatów i ulotek, które może wykorzystywać w swej pracy doradca.

Tworzenie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych

Ustawa z dnia 9 maja 1991 roku o zatrudnianiu i rehabilitacji osób niepełnosprawnych stworzyła szanse finansowego wspomaganie tych instytucji, które mogą i chcą zatrudnić osoby niepełnosprawne. Rosnącej zaś liczbie inwalidów zwiększyła możliwości aktywizacji zawodowej, włączenia się w populację osób pracujących, twórczych, z szansami na rozwój zawodowy.

Pracodawca zgłaszając gotowość utworzenia stanowiska pracy dla takiej osoby nie zawsze posiada wiedzę niezbędną do jego właściwego zaprojektowania, przystosowania technicznych warunków do ograniczeń zdrowotnych kandydata do pracy.

W tym względzie może skorzystać z pomocy konsultanta lekarza przemysłowego, doradcy pracy, zawodoznawcy i rehabilitanta.

Szczególnie ważne jest przy tym bardzo dokładne zapisanie wszystkich czynności, jakie będą wykonywane na stanowisku, aż do szczegółowej fotografii wszystkich ruchów, używanych przedmiotów, narzędzi, niezbędnej siły potrzebnej do wykonania pracy. Taki zapis pozwala równie dokładnie określić zaangażowanie poszczególnych grup mięśni w pracę, wyważenie wysiłku poprzez poprawę ergonomicznych parametrów stanowiska, rodzaj ograniczeń zdrowotnych, przy których można wykonywać tę pracę.

Trzeba również szczegółowo opisać (zaprojektować) usytuowanie stanowiska wśród innych stanowisk oraz wykonać pomiary występujących w pomieszczeniu fizycznych warunków pracy (np. oświetlenie, zapylenie, wilgotność). Tak sporządzony projekt stanowiska pracy pozwala doradcy rozpocząć dobór kandydatów, dla których zaprojektowane stanowisko pracy uwzględnia stan ich zdrowia i występujące ograniczenia wydolnościowe.

Doradca po przeprowadzonej rozmowie z kandydatem określa, jakie przygotowanie jest niezbędne, by mógł on podjąć pracę. Powinien również kontaktować się z zatrudnionym w pierwszym okresie jego adaptacji do pracy, aby ewentualnie wskazać potrzebę dodatkowych korekt na stanowisku pracy, jak i w otoczeniu zatrudnionej osoby. Podkreślić należy, że każdorazowe zatrudnienie inwalidy powinno być konsultowane z doradcą bezpośrednio na stanowisku pracy. Konsultacja ta i dla doradcy niesie wartość poznawczą, gdyż każde utworzone w ten sposób stanowisko należy do grupy stanowisk nietypowych.

Literatura

1. Gliszczyńska X. (red.): *Psychologiczny model efektywności pracy*. Wydawnictwo Naukowe PWN. Warszawa 1991, s. 225—252.
2. Kołodziejczyk P., Kończal M., Michałowska E., Olejniczak Z.: *Sterowanie rynkiem pracy*. W: Rynek pracy. Miesięcznik MPIPS nr 11/12 1992, s. 37—50.
3. Koryński P. (red.): *Moje male przedsiębiorstwo*. Fundacja Gospodarcza NSZZ „Solidarność”. Gdańsk 1992, rozdz. 11, s. 187—195.
4. Przybyła Z.: *Orientacja i poradnictwo zawodowe*. W: Polityka Społeczna. Miesięcznik Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych nr 8/92, s.35—38.

OCENA SKUTECZNOŚCI DZIAŁAŃ DORADCY

Sposoby oceny skuteczności działań doradczych

Metody obiektywne:

- analiza dokumentacji procesu poradnictwa indywidualnego i grupowego,
- stopień realizacji celów doradczych (wg faz rozmowy doradczej),
- efektywność rozwiązywania problemów zawodowych (np. zatrudnienie, skierowanie na kurs itp.),
- ilość i jakość opracowanych materiałów informacyjnych.

Metody subiektywne:

Samoocena:

- a) umiejętności,
- b) wykorzystanie narzędzi i technik,
- c) korzystanie z konsultacji innych specjalistów,
- d) postawy wobec klienta.

Każda działalność zawodowa wymaga stosowania odpowiednich, właściwych dla niej metod pracy i narzędzi. Doradca zawodowy spotyka się w swojej pracy z wieloma problemami wynikającymi z różnorodności spraw, z jakimi zgłaszają się do niego osoby oczekujące pomocy.

Doradztwo polega na tym, że doradca w minimalnym stopniu udziela wskazówek i ukierunkowuje zachowanie osoby zasięgającej porady, chodzi bowiem o to, aby ona sama wyciągnęła wnioski i podejmowała decyzje w istotnych dla siebie sprawach. Dzięki temu może ona zacząć sobie uświadamiać w większym stopniu swoje własne motywy, odczucia i reakcje, a także pozbyć się pewnych napięć związanych z pracą.

Oczywiste jest, że sztukę prowadzenia rozmowy doradczej oraz umiejętność nawiązania dobrego kontaktu interpersonalnego opanować można jedynie dzięki intensywnej praktyce, którą trudno zastąpić jakąkolwiek lekturą.

Nabyte w trakcie pracy doświadczenia pozwalają lub powinny pozwolić na samoocenę oraz analizę samej metody zastosowanej w pracy, jak również ocenę rezultatów i skuteczności działań doradczych.

Metody oceny skuteczności działań doradcy

Obiektywne

Mając na uwadze obiektywne metody oceny skuteczności pracy doradcy musimy przede wszystkim poddać analizie całą dokumentację dotyczącą procesu poradnictwa indywidualnego i grupowego. Każde nasze działanie dotyczące pomocy indywidualnej czy pracy z grupą powinno być zawarte w pełnej dokumentacji procesu porady. Posiadając pełny i dokładny zapis w dokumentacji możemy mieć świadomość odpowiedzialności za własne działania.

Prowadząc rozmowę doradczą wyznaczamy sobie określone cele do zrealizowania. Każdy problem postawiony nam przez klienta rozwiązujemy poprzez prawidłowo przeprowadzoną rozmowę doradczą, mając na uwadze poszczególne jej fazy:

- a) minimalna zachęta do rozmowy,
- b) pytania otwarte,
- c) pytania zamknięte,
- d) parafraza,
- e) parafraza uczuć,
- f) kombinacja parafrazy i parafrazy uczuć,
- g) wzmocnienie pozytywne,
- h) podsumowanie rozmowy.

Każda rozmowa doradcza w swej treści dotyczy jakiegoś problemu zawodowego klienta. Efektem rozwiązania tego problemu będzie, np. poprzez przeprowadzony wywiad, ustalenie predyspozycji zawodowych klienta i skierowanie go na kurs zawodowy doksztalcający lub przekwalifikowujący.

Za sukces w pracy doradcy można uznać osiągnięcie przez klienta tzw. motywacji wtórnej do pracy, efektem czego może być jego zatrudnienie.

Innym sposobem rozwiązania problemu zawodowego klienta może być skierowanie go na zajęcia do JOB CLUBU, gdzie poprzez odpowiednie ćwiczenia bezrobotny nabywa pewnych nowych dla siebie umiejętności lub odkrywa te, których istnienia sobie nie uświadamiał.

Oceniając swoją pracę doradca zawodowy powinien mieć na uwadze również opracowane przez siebie materiały informacyjne o treści odpowiadającej zapotrzebowaniu bezrobotnych.

Przystępność tych informatorów i zawartość treściowa stanowią doskonałą pomoc dla klientów biura pracy zarówno pod kątem wiadomości o rynku pracy, jak również bardziej szczegółowych informacji dotyczących praw i obowiązków bezrobotnych (*vademecum*), charakterystyk zawodowych, informacji dotyczących zmian w ustawie, informatorów o kursach, o możliwościach doskonalenia

zawodowego itp. Szeroki zakres informacji zawartych w materiałach opracowanych przez doradcę oraz przystępność treści stanowi dodatkową pomoc w działaniach doradczych.

Subiektywne

Zakładając, że doradca zawodowy powinien być fachowcem kompetentnym w wiedzy psychologicznej i dziedzinach pokrewnych również wskazane jest, aby posiadał odpowiednie cechy osobiste, które są przydatne w postępowaniu z osobą wymagającą porady. Ocena skuteczności działań doradcy w sensie subiektywnym ma na celu uświadomienie sobie tych cech.

Są to przede wszystkim umiejętności:

- nawiązywania i utrzymywania dobrych kontaktów z osobami wymagającymi porady zawodowej,
- wykorzystania metod i technik poradnictwa zawodowego przy udzielaniu porady oraz właściwego reagowania w sytuacji problemowej,
- zbierania i oceny informacji (umiejętność prowadzenia wywiadu),
- prowadzenia poradnictwa indywidualnego i grupowego,
- analizowania zawodów w aspekcie wymagań psychofizycznych, szkolenia, warunków pracy,
- określania związków między przydatnością zawodową, sprawnością, zainteresowaniami i wykształceniem a wymaganiami stawianymi przez określony zawód.

Sposób, w jaki doradca zawodowy wykorzysta własne umiejętności wpłynie na jakość porady zawodowej i przyniesie oczekiwany efekt. A efekt porady to wynik skuteczności działań doradcy. Subiektywizm w ocenie własnych umiejętności pozwala na samoocenę działań doradczych przez doradcę, jak również pozwala na korygowanie niedociągnięć poprzez samokontrolę.

Ocena skuteczności działań doradcy to również wynik wykorzystania narzędzi i technik, w tym także konsultacji z innymi specjalistami.

Klasyczne stosunki doradztwa zakładają, że osoba korzystająca z porady ma osiągnąć pewien rodzaj wglądu we własne zachowanie poprzez proces samoanalizy.

Porady są zróżnicowane w zależności od cech i potrzeb osób zgłaszających się po poradę, a także doświadczenia i kwalifikacji doradcy. Doradca swoją postawą i zachowaniem stwarza płaszczyznę porozumienia pomiędzy nim a osobą korzystającą z porady. Ponieważ doradztwo zawodowe jest procesem, który ulega ciągłym modyfikacjom w zależności od osoby, której porada dotyczy, dlatego doradca przez cały etap swojej pracy rozwija i ćwiczy własne umiejętności.

Badając i oceniając swoją pracę doradca stwierdza nieraz fakty mniej lub bardziej negatywne. Świadomość popełnionych błędów, stanowiąca samokrytykę winna być dla doradcy wskazówką dla poprawy przebiegu i skuteczności swojej pracy. Ponieważ jednym z podstawowych warunków uczenia się przez

człowieka coraz lepszego wykonywania zawodu jest szybkie ujawnianie popełnionych błędów, krytyka stanowi nieodzowne narzędzie postępu.

Te dwa przedstawione powyżej sposoby oceny skuteczności działań doradcy stanowią punkt wyjściowy dla oceny pracy doradcy, jak również dla ewentualnej modyfikacji działań celem zwiększenia efektywności i zadowolenia z wykonywanej pracy.