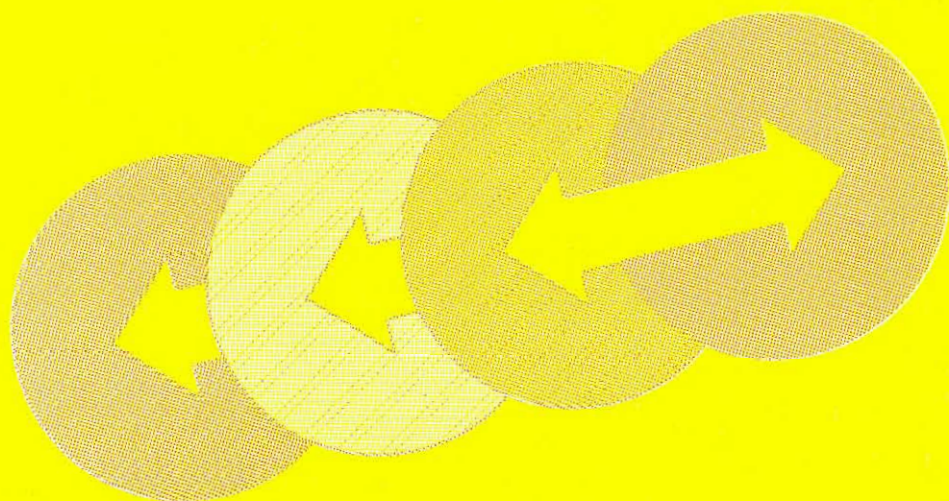


# Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego



URZĄD PRACY

3

**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 Departament Poradnictwa Zawodowego  
i Szkolenia Bezrobotnych Urzędu Pracy

*Redakcja:*

Włodzimierz Trzeciak, Cecylia Mrozińska, Cecylia Pielok,  
Dorota Różalska-Kiepek, Grażyna Zawadzka

*Projekt okładki:*

Elżbieta Piwowarczyk

*Redaktor techniczny:*

Andrzej Kirsz

*Korekta:*

Joanna Fundowicz, Joanna Iwanowska

© Copyright by Urząd Pracy, Warszawa 1994

**ISBN 83-86313-08-0**

Opr. wydawnicze, skład, druk, oprawa:  
Instytut Technologii Eksploatacji, 26-600 Radom  
ul. K. Pułaskiego 6, tel. 442-41

## Spis treści

1. Jacek JANTURA: <b>Rozwój zawodowy człowieka</b> .....	5
2. Elżbieta CZARNUL: <b>Informacja zawodowa w pracy doradcy</b> .....	33
3. Jolanta KULIŃSKA: <b>Obserwacja jako jedna z metod uzyskiwania informacji przez doradcę zawodowego</b> .....	51
4. Krystyna HOFFMAN: <b>Studium przypadku w poradnictwie zawodowym</b> .....	69
5. Maria HOCHMAN-MUSIELAK: <b>Pozycja doradcy zawodowego w rejonowym urzędzie pracy. Obraz doradcy w oczach bezrobotnych</b> .....	79
6. Małgorzata MARWEG: <b>Analiza podstawowych form pracy doradców zawodowych z osobami bezrobotnymi w kontekście istniejących w urzędach pracy warunków pracy</b> .....	103

## **ROZWÓJ ZAWODOWY CZŁOWIEKA**

### **Wstęp**

Analiza dostępnych autorowi niniejszego opracowania danych dotyczących teorii rozwoju zawodowego człowieka i modelowych rozwiązań z zakresu działalności doradcy zawodu wskazuje na ich bardzo złożony, interdyscyplinarny charakter, obejmujący problematykę psychologiczną, pedagogiczną, socjologiczną, medyczną, nauk przyrodniczych, technicznych, uwarunkowań ekonomiczno-prawnych oraz cywilizacyjno-kulturowych. Występująca w ramach tej problematyki dyscyplina naukowa - zawodoznawstwo, dostarczająca jednych z podstawowych narzędzi pracy doradcom zawodu, stanowi egzemplifikację tych uwarunkowań i traktowana jest - w szerokim znaczeniu tego słowa - jako interdyscyplinarny obszar wiedzy, zlokalizowany na pograniczu nauk społecznych, przyrodniczych i technicznych bądź jako ogół badań nad właściwościami i warunkami wykonywania zawodów, ich historycznym i kulturowym znaczeniem, ich klasyfikacją, statystyką zawodową i ogólnymi problemami wyboru zawodu i przydatności zawodowej.

W poszczególnych teoretycznych koncepcjach rozwoju zawodowego człowieka dostrzega się istotne związki z dorobkiem teoretycznym i wynikami badań bardziej szczegółowych obszarów zainteresowań niżej wymienionych dziedzin nauki, jak np. psychologii pracy, psychologii rozwojowej, psychologii osobowości, psychologii klinicznej, pedagogiki pracy, andragogiki czy gerontologii.

Autorzy poszczególnych koncepcji rozwoju zawodowego człowieka podkreślają znaczenie różnych obszarów funkcjonowania jednostki dla jej rozwoju zawodowego. Celem niniejszego opracowania jest ukazanie praktycznego znaczenia psychologicznych metod badania tych obszarów dla informacyjnej funkcji procesu doradztwa zawodowego, które pełni w rozwoju zawodowym człowieka bardzo istotną rolę.

## Pojęcie rozwoju zawodowego człowieka

K. Czarnecki określa rozwój zawodowy człowieka jako społecznie pożądanym procesem przemian kierunkowych jednostki (ilościowych i jakościowych), które warunkują jej aktywny i społecznie oczekiwany udział w przekształcaniu oraz doskonaleniu siebie samego i przez to swojego otoczenia materialnego, społecznego i kulturalnego. Według D.E. Supera, rozwój zawodowy jest to proces rośnięcia i uczenia się, któremu podporządkowane są wszystkie przypadki zachowania zawodowego, stopniowy wzrost i zmiany zdolności jednostki do określonych rodzajów zachowania zawodowego oraz powiększanie się jego repertuaru lub zasobu zachowania zawodowego.

Rozwój zawodowy - zarówno w pierwszym, jak i w drugim ujęciu - jest traktowany jako proces przebiegający w czasie, w ramach ogólnego rozwoju jednostki.

## Teorie rozwoju zawodowego

Teorie rozwojowe podkreślają, że wybór zawodu jest procesem rozpoczynającym się w dzieciństwie, a kończącym się w wieku dojrzałym. Wybór zawodu w ramach teorii rozwoju zawodowego to ciąg decyzji w życiu człowieka. Podejście takie zawarte jest zarówno w teorii rozwoju zawodowego D.E. Supera, jak i w podejściu teoretycznym E. Ginzberga.

### Teoria D.E. Supera

Swoją teorię rozwoju zawodowego opracował Super na podstawie prowadzonych przez kilka lat badań nad grupą 142 chłopców z klas ósmych i 134 z klas dziewiątych. Wykorzystano w tych badaniach szeroki zestaw testów i kwestionariuszy, przeprowadzono zróżnicowane tematycznie rozmowy indywidualne z chłopcami i wywiady środowiskowe.

Super opublikował swoją teorię w pracy wydanej w roku 1953 i w wersji tej widoczny jest głównie wpływ teorii o samookreśleniu, która sugeruje, że zachowanie jest odbiciem dążeń jednostki do wdrożenia samooceny i samoopisu. Widoczny jest również wpływ psychologii rozwojowej, wyróżniającej okresy wzrostu, poszukiwań, utrzymania i schyłku życia człowieka. Omawiana wersja teorii rozwoju zawodowego D.E. Supera zawiera następujące twierdzenia:

1. Ludzie różnią się w swoich zdolnościach, zainteresowaniach i osobowościach.
2. Ludzie kwalifikują się przez swoją charakterystykę do kilku zawodów.
3. Każdy z tych zawodów wymaga układu zdolności, zainteresowań i cech osobowych, jednak z dość szeroką tolerancją, umożliwiającą zarówno podjęcie przez jednostkę kilku zawodów, jak i przyjęcie przez zawod ludzi o różnych charakterystykach.
4. Preferencje i kompetencje zawodowe, sytuacje, w których ludzie żyją i pracują, a przez to ich samookreślenie zmienia się z czasem i doświadczeniem, czyniąc wybór zawodu i dostosowanie się do niego procesem ciągłym.
5. Ten proces sumuje się w serię etapów życiowych, które można scharakteryzować jako: wzrost, poszukiwanie, ustalenie, utrzymanie i schyłek.
6. Poziom zawodowy, kolejność, częstotliwość, czas próby i utrzymanie pracy jest determinowany przez pochodzenie, zdolności umysłowe, charakterystykę osobową i możliwości, jakie napotyka człowiek w życiu.
7. Rozwój na poszczególnych etapach życia może być częściowo kierowany przez ułatwienie dojrzewania zdolności, zainteresowań oraz częściowo przez urealnijające testowanie i rozwój umiejętności samookreślenia.
8. Proces zawodowego rozwoju jest zasadniczo procesem rozwoju i wdrażania pojęcia o sobie.
9. Proces zawodowego rozwoju jest procesem kompromisowym między czynnikami indywidualnymi i społecznymi, pomiędzy samookreśleniem a rzeczywistością.
10. Satysfakcja z pracy i satysfakcja z życia zależy od rozmiarów, w jakich jednostka znajduje adekwatne ujęcie dla swoich zdolności, zainteresowań, cech osobowych i wartości.

Należy zwrócić uwagę na implikacje poszczególnych twierdzeń teorii D.E. Supera. Pierwsze trzy twierdzenia odwołują się do teorii cech - czynników. Z kolei twierdzenia 4, 5 i 6 stanowią interpretację wyboru zawodu jako zjawiska rozwojowego. Natomiast twierdzenie 7 wiąże teorię Supera z poradnictwem zawodowym. Końcowe twierdzenia są zastosowaniem pojęcia samookreślenia.

W 1957 r. D.E. Super opublikował swoją teorię rozwoju zawodowego w zmodyfikowanej i rozszerzonej postaci, zawierającej dwanaście twierdzeń, które charakteryzują rozwój zawodowy człowieka.

1. Rozwój zawodowy jest postępującym, ciągłym i zwykle nieodwracalnym procesem.

Wynika to z faktu, że zawodowe preferencje, kompetencje i sytuacje, w których ludzie żyją i pracują, zmieniają się z czasem i wraz z nabywaniem doświadczeń. Dlatego wybór zawodu i realizacja tego wyboru jest procesem ciągłym. Proces ten może być przedstawiony w postaci kilku stadiów życiowych, z których każde może być scharakteryzowane przez określone sposoby zachowania zawodowego. Stadia te są następujące: stadium rośnięcia, stadium eksploracji, stadium stabilizacji, zachowania status quo i stadium schyłkowe. Zachodzą one kolejno w trakcie normalnego rozwoju zawodowego człowieka w naszej kulturze.

2. Rozwój zawodowy jest wzorcowym i przewidywanym procesem.

Cecha ta wynika stąd, że od jednostki we współczesnej kulturze oczekuje się wykonywania określonych, takich samych serii zadań, przystosowanych do jej etapu rozwoju, z których niektóre odnoszą się do zawodów. Celem rozwoju zawodowego jest więc wybór zawodu, którego kryteria oparte są na tych samych zasadach dla wszystkich jednostek. Dlatego więc można mówić o wzorcowości i przewidywalności procesu rozwoju zawodowego.

3. Rozwój zawodowy jest procesem dynamicznym.

Cecha ta wskazuje na związek między dotychczasowym repertuarem zachowań jednostki a zadaniami, które muszą być wykonane przez nią, a zawierają nowe wzory, które są prezentowane jednostce. To pociąga za sobą konieczność kompromisu pomiędzy czynnikami osobowościowymi a społecznymi.

4. Pojęcie „ja” zaczyna się krystalizować w okresie dojrzewania i wówczas może być ono określone w terminach zawodowych.

5. Czynniki obiektywne (obiektywność osobowościowych charakterystyk i obiektywność społeczna) odgrywają coraz większą rolę w rozwoju zawodowym wraz ze wzrostem wieku jednostki.

6. Identyfikacja z rodzicami lub opiekunami wiąże się z rozwojem ról społecznych, także roli zawodowej.

Podstawą prawidłowego wyjaśnienia zachowania zawodowego jest teza, że rozwój poprzez stadia życiowe jest czynnikiem współdziałania różnych wpływów. Czynniki biologiczne, psychologiczne, ekonomiczne i społeczne wpływają łącznie na wzory kariery zawodowej jednostki. W każdym następnym stadium życia jednostka stoi przed koniecznością uporania się z nowymi i coraz bardziej złożonymi etapami społecznych zadań. Żądanie wykonywania określonych ról społecznych jest jednym z podstawowych żądań społecznych.

7. Kierunek i tempo przechodzenia jednostki od jednego poziomu rozwoju zawodowego do drugiego jest uzależnione od jej inteligencji, pozycji społecznej i ekonomicznej jej rodziców, potrzeb jednostki, jej



zainteresowań i wartości, a także od aktualnych warunków ekonomicznych kraju.

8. Dziedzina zawodowa, którą jednostka wybiera, zależy od jej zainteresowań, wartości i potrzeb, jej identyfikacji z modelami ról zawodowych rodziców lub opiekunów oraz od poziomu jej wykształcenia, a także od samej struktury zawodowej i jej kierunków oraz zdolności jednostki do przystosowania się do tej struktury.
9. Choć każdy zawód wymaga charakterystycznych dla niego zdolności, zainteresowań i cech osobowości jednostki, istnieje jednak w zakresie doboru zawodowego tolerancja, pozwalająca jednostce na wybieranie różnych specjalizacji w danym zawodzie, jak również na różnorodność w doborze zawodów przez daną jednostkę. Jednym z podstawowych założeń teorii rozwoju zawodowego jest więc teza o zawodowej multipotencjalności jednostki.
10. Satysfakcja życiowa i zawodowa zależy od zakresu, w jakim jednostka może w swojej pracy dać wyraz własnym zdolnościom, zainteresowaniom, wartościom i cechom osobowości. Gdy jednostka może wyrazić w swojej pracy swój psychologiczny charakter, ma ona poczucie samorealizacji, przynależności i stałości. Ma bowiem możliwość wykonywania takiej roli zawodowej, która ją inspiruje i motywuje do efektywnej pracy.
11. Stopień satysfakcji jednostki wynikający z jej pracy jest proporcjonalny do stopnia, w jakim jest ona w stanie dostosować do tej pracy swoje pojęcie „ja”.  
Przypuszcza się, że rozwój zawodowy jest w części rozwojem pojęcia „ja” i że proces adaptacji zawodowej jest narzędziem kształtowania się pojęcia „ja”.
12. Praca i zawód stanowią główny czynnik kształtowania się osobowości człowieka i dla większości ludzi stanowią centrum zainteresowań.

D.E. Super podkreśla w swojej teorii znaczenie trzech rodzajów czynników wpływających na rozwój zawodowy człowieka. W teorii D.E. Supera czynniki to: czynnik roli, czynniki sytuacyjne i czynniki osobiste. Czynnik roli angażuje strukturę „ja” poprzez procesy modelowania, naśladownictwa i identyfikacji, których źródłem są osoby znaczące dla jednostki. Pierwszymi modelami mogą być rodzice, opiekunowie. Czynniki sytuacyjne są utożsamiane przez Supera z położeniem społeczno-ekonomicznym rodziców, przekonaniem religijnym, atmosferą domową, postawami rodziców wobec dziecka i wobec dalszej jego nauki, sytuacją ekonomiczną kraju oraz sytuacją międzynarodową.

W swojej teorii rozwoju zawodowego oparł się na pracach Charloty Büchler, przejmując od niej koncepcję stadiów rozwoju zawodowego.

Korzysta także z prac E. Ginzberga i jego zespołu. Na tej podstawie opracowuje własny podział na stadia życia zawodowego. Rozwój zawodowy człowieka składa się według niego z 5 stadiów: rośnięcia, eksploracji, stabilizacji, zachowania *status quo* i schyłkowego. Stadia te przebiegają następująco:

1. Stadium rośnięcia (od urodzenia do 14 roku życia). Początkowo dominują potrzeby w tej fazie życia dziecka oraz fantazja, znaczenie zaś zainteresowań i zdolności wzrasta w miarę uspołeczniania się dziecka i nabywania doświadczeń. Jest to okres początków formowania się i rozwoju struktury „ja”. Występują w nim następujące podokresy:

- a) fantazja (4-10 rok życia),
- b) zainteresowania (11-12 rok życia),
- c) zdolności (13-14 rok życia).

2. Stadium eksploracji (15-24 rok życia).

Jest to okres badania samego siebie i wypróbowywania różnych ról zawodowych. Występują w nim następujące podokresy:

- a) próbowania (15-17 rok życia); w tym podokresie zainteresowania, zdolności, wartości i korzyści są przez młodzież brane łącznie pod uwagę i dokonuje ona próbnego wyboru zawodu.
- b) przejściowy (18-21 rok życia); w tym podokresie młodzież zaczyna mieć bardziej realne sądy o rzeczywistości, ponieważ wzrasta zakres jej umiejętności i doświadczeń odnoszących się do pracy a związanych z odbywanym szkoleniem zawodowym i rozpoczynaniem pracy zawodowej,
- c) próby (22-24 rok życia); w tym podokresie jednostka rozpoczyna pracę, którą wypróbowuje jako pracę całego swojego życia zawodowego.

3. Stadium stabilizacji (25-44 rok życia).

W tym stadium człowiek, który znalazł odpowiednie dla siebie pole pracy zawodowej, usiłuje się na tym polu ustalić. Czasami we wczesnym okresie tego stadium jednostka podejmuje zmiany pracy. Podokresami w tym stadium są:

- a) doświadczenie (25-30 rok życia),
- b) stabilizacja (31-44 rok życia).

4. Stadium zachowania *status quo* (45-64 rok życia).

W tym stadium jednostka czyni starania o utrzymanie swego ustabilizowanego miejsca w świecie pracy.

5. Stadium schyłkowe (od 65 roku życia).

W tym stadium powstają nowe role w związku z przechodzeniem z pozycji czynnego uczestnika procesu pracy na pozycję obserwatora. Występują w nim dwa podokresy:

- a) osłabienie (65-70 rok życia),
- b) wycofanie się (70 rok życia i więcej).

Widać więc z powyższego, że proces rozwoju zawodowego człowieka obejmuje całe życie, od dzieciństwa do późnej starości.

### **Teoria cech-czynników F.W. Parsons'a**

Teoria ta zakłada, że dostosowanie człowieka do zawodu zależy od dostosowania względnie stałej charakterystyki człowieka oraz dających się zaobserwować zmiennych środowiska pracy. F.W. Parsons następująco określa najważniejsze elementy wyboru zawodu:

- a) jasne rozumienie siebie, swoich zdolności, możliwości, zainteresowań, ambicji i ograniczeń oraz ich przyczyn,
- b) wiedza o warunkach sukcesu, powodzeń, niepewności, kompensacji możliwości, perspektyw w rozmaitych zawodach,
- c) właściwe rozumienie zależności między danymi obu poprzednich grup.

Teoria cech-czynników F.W. Parsons'a jest najstarszą teorią rozwoju zawodowego człowieka i jako taka zarazem pełni rolę teorii wyboru zawodu. Zakłada, że wybór zawodu jest sprawą tylko wewnętrznych cech z pominięciem zewnętrznych warunków i okoliczności. Ma charakter empiryczny, a nie pojęciowy. Operacyjność teorii uzależniona jest od posiadania narzędzi umożliwiających badanie cech osobowości, a w przypadku ich posiadania jest praktyczna dla celów selekcyjnych. Taki sposób podejścia do wyboru zawodu jest krytykowany przez wielu teoretyków, ale jednocześnie powszechnie niemal uznawany przez praktyków. W praktyce zastosowano tę teorię do określania cech metodą testów oraz do tworzenia obrazu umiejętności charakterystycznych dla danego zawodu (tzw. profili zawodowych).

### **Teoria E. Ginzberga**

Najważniejsze założenia teorii Ginzberga są następujące:

1. Wybór zawodu jest procesem rozwojowym. Nie jest to pojedyncza decyzja, lecz seria decyzji podjętych na przestrzeni lat. Każdy etap w tym procesie ma swoją relację zarówno do etapów poprzedzających, jak i następujących.
2. Do czynników mających wpływ na wybór zawodu należą: wartości jednostki, czynniki emocjonalne, stopień i rodzaj wykształcenia oraz wpływ otaczającej rzeczywistości poprzez naciski środowiskowe.

3. Proces wyboru może być definiowany w relacjach różnych wymagań na różnych etapach życia człowieka. Kompromisy między pragnieniami a możliwościami przyczyniają się do ciągłości procesu.
4. Kolejne fazy (poczynając od dzieciństwa) procesu wyboru zawodu można podzielić na fantazyjną, próbną i realistyczną.
5. Tendencje wyboru zawodu mają swoje korzenie we wczesnym dzieciństwie i rozwijają się z czasem.

Jest to teoria kompromisu z rzeczywistością. E. Ginzberg przyjmuje 3 okresy w rozwoju zawodowym jednostki: fantazji, próbnych wyborów i wyborów realistycznych. Okresy te przebiegają następująco:

I. Okres wyboru na podstawie fantazji (do 2 r. ż.).

Podokresy:

- 1) „przyjemności dla siebie” (do 9 r. ż.),
  - 2) „przyjemności dla innych” (9-11 r. ż.).
- II. Okres wyborów próbnych (2-17 r. ż.).

Podokresy:

- 1) zainteresowań (11-12 r. ż.),
  - 2) zdolności (12-14 r. ż.),
  - 3) wartości (14-16 r. ż.),
  - 4) przejściowy.
- III. Okres wyborów realistycznych (17-25 r. ż.).

1) badania (18-19 r. ż.).

Jest to okres, w którym jednostka stara się znaleźć taki zawód, który by korespondował z jej przygotowaniem intelektualnym, jej zdolnościami intelektualnymi i predyspozycjami fizycznymi.

2) krystalizacji (19-20 r. ż.).

W tym okresie jednostka już zawęży wybór zawodu do określonej dziedziny, np. związanej z naukami przyrodniczymi itp.

3) specyfikacji (20-25 r. ż.).

Jest to okres, w którym jednostka dokładniej precyzuje i uściśla swoje preferencje w obrębie określonej już dziedziny i jest na ogół zdolna dokonać realistycznego wyboru zawodu.

## Teorie potrzeb

### *Teoria motywacji A.H. Masłowa*

Masłow wychodzi z założenia, że człowiek ma popęd do rozwoju, do wzrostu, do osiągnięcia swojej pełni i ma potrzebę, by zrealizować czy zaktualizować swoje możliwości. Realizacja przez człowieka wszystkich potencjalnych jego możliwości, tkwi u podłoża tej koncepcji. Nie traktuje

ona potrzeb człowieka jako czystych nabytych, ale w znacznym stopniu jako wrodzone i stanowiące składnik owych możliwości człowieka. Według A.H. Masłowa, wszyscy mamy hierarchiczny układ potrzeb pięciu rodzajów i jeśli praca je zaspokaja, uważamy, że nas satysfakcjonuje. Najniższy poziom to potrzeby podstawowe, takie jak jedzenie, picie, sen, itp. Drugi poziom to bezpieczeństwo. Jednostka chce się czuć bezpiecznie, chce być chroniona przed różnego typu niebezpieczeństwami, zagrożeniami, deprivacjami itp. Na trzecim poziomie znajdują się potrzeby afiliacyjne, a więc przyjaźni, stowarzyszenia się z innymi, przynależności do innych osób czy grup, uzyskiwania wsparcia emocjonalnego. Następną warstwę tworzą potrzeby związane z uznaniem i szacunkiem zarówno ze strony innych osób, jak i samego siebie. Następną, piątą warstwę stanowi potrzeba samorealizacji, czyli rozwoju wszystkich możliwości pozytywnych człowieka. Oznacza to możliwość realizacji zamierzeń, poszerzenia horyzontów. Zgodnie z teorią Masłowa potrzeby muszą być zaspokajane według określonej hierarchii: poczynając od potrzeb podstawowych, a kończąc na samorealizacji. Po zaspokojeniu potrzeb podstawowych i uzyskaniu poczucia bezpieczeństwa, realizowane są kolejne potrzeby. Idealna praca satysfakcjonująca pracownika zaspokaja potrzeby na wszystkich pięciu poziomach. Teoria A.H. Masłowa wyjaśnia dlaczego praca pozwalająca jedynie się utrzymać, jest odczuwana jako stresująca i frustrująca. Praca może zaspokajać podstawowe potrzeby, nie stwarzać niebezpieczeństw, ale jeśli nie stymuluje, nie daje perspektyw ani satysfakcji, staje się źródłem stresu.

### *Teoria potrzeb Alderfera*

Alderfer w swojej teorii zakłada występowanie 3 kategorii potrzeb:

- 1) istnienia,
- 2) stosunków interpersonalnych (związku),
- 3) wzrostu.

Potrzeby te nie są ułożone hierarchicznie, zaś poszczególne jednostki różnią się między sobą stopniem ich występowania (dominacji), tzn. profilem. Potrzeby istnienia stanowią odpowiednik tych potrzeb materialnych, które w teorii motywacji (potrzeb) Masłowa występują na poziomie potrzeb podstawowych i potrzeby bezpieczeństwa. Potrzeby stosunków interpersonalnych (związku) odpowiadają potrzebom bezpieczeństwa, przyjaźni i miłości w hierarchii Masłowa, obejmując potrzeby związane z rozwojem jednostki. Potrzebom wzrostu odpowiada hierarchiczny poziom reprezentowany przez potrzeby szacunku i samore-

alizacji w hierarchii potrzeb Masłowa. Diagnoza profilu potrzeb jednostki może być wykorzystana do celów poradnictwa zawodowego.

### *Złożona teoria potrzeb R. Hoppocka*

Hoppock w swojej teorii wychodzi z założenia, że do wyjaśnienia zachowania się jednych ludzi lepiej nadają się pewne teorie, niż inne. Podejście Hoppocka stanowi próbę stworzenia teorii złożonej, dysponującej większym zasięgiem uzasadnień dla zachowania się ludzi, choć sam autor teorii podkreśla głównie potrzeby. Swoją teorię podał w postaci 10 twierdzeń:

1. Zawody są wybierane dla realizacji określonych potrzeb człowieka.
2. Wybierając zawód człowiek wierzy, że dzięki niemu zaspokoi swoje podstawowe potrzeby.
3. Potrzeby mogą być intelektualnie uświadamiane lub też mogą być tylko niewyraźnie wyczuwane jako atrakcja pociągająca nas w określonym kierunku. Każdy z dwu przypadków ma wpływ na dokonanie wyboru.
4. Rozwój kariery zawodowej zaczyna się wówczas, gdy uświadamiamy sobie po raz pierwszy, że zawód może zrealizować nasze potrzeby.
5. Wybór zawodu jest tym trafniejszy, im lepiej potrafimy ocenić, w jakim stopniu spełni on nasze potrzeby; to zaś zależy od naszej wiedzy o nas, wiedzy o zawodach i umiejętności jasnego myślenia.
6. Informacja o nas samych pomaga nam uzmysłowić sobie, czego pragniemy i co możemy dać w zamian.
7. Informacja o zawodach pokazuje nam zawody, które mogą spełniać nasze potrzeby, określa, co te zawody nam oferują i czego od nas będą wymagać.
8. Satysfakcja z pracy zależy od rozmiaru, w jakim praca, którą wykonujemy, spełnia w naszym odczuciu nasze potrzeby. Stopień zadowolenia jest określany stosunkiem tego, co mamy, do tego, czego pragniemy.
9. Satysfakcja może być rezultatem pracy, która spełnia nasze aktualne potrzeby lub też pracy, która będzie nasze potrzeby spełniać w przyszłości.
10. Wybór zawodu może być powtórzony, jeśli wierzymy, że zmiana wpłynie na lepsze spełnienie naszych potrzeb.

## Typologiczna teoria zachowań zawodowych J.L. Hollanda

Teoria wyboru zawodu J.L. Hollanda znacznie poszerza zakres zachowań zawodowych człowieka i podkreśla rolę osobowości w wyborze zawodu. Teorię tę można wyrazić w postaci następujących twierdzeń:

1. Wybór zawodu jest wyrazem osobowości.
2. Inwentaryzacja zainteresowań jest jednocześnie inwentaryzacją cech osobowościowych.
3. Ludzie pracujący w danym zawodzie mają podobne osobowości.
4. Zawodowa satysfakcja, stabilność i osiągnięcia zależą od zgodności pomiędzy czyjąś osobowością i środowiskiem społecznym miejsca pracy.
5. Większość ludzi może być zaklasyfikowana do jednego z sześciu typów osobowościowych: społecznego, realistycznego, intelektualnego, konwencjonalnego, przedsiębiorczego i artystycznego.
6. Ludzie szukają takiego środowiska i takiego zawodu, który pozwoli im wykorzystać ich umiejętności i zdolności, ujawnić ich postawy i wartości.

Z teorii Hollanda wynika, że każda osoba reprezentująca dany typ osobowościowy poszukuje odpowiedniego dla niej rodzaju środowiska pracy i życia. Samopoznanie, znajomość własnego typu osobowości i związanych z nim preferencji środowiskowych, ma w teorii Hollanda bardzo duże znaczenie. Autor teorii przypisuje podstawową rolę w formowaniu się określonych typów osobowości środowisku społecznemu, a głównie rodzinie.

Wymienione wyżej typy osobowości można scharakteryzować następująco:

- typ społeczny szuka innych ludzi. Jest skłonny do preferowania zajęć, które są zorientowane na pouczanie i pomaganie. Ma emocjonalny stosunek do problemów ludzkich. Posiada żeńskie cechy, uzdolnienia werbalne, jest elokwentny, ma poczucie odpowiedzialności społecznej, cechuje się zdolnością do pracy z ludźmi, chętnie podejmuje się roli pomagającego, pouczającego oraz terapeuty. Zawodami charakterystycznymi dla tego typu są: pedagog, doradca, psycholog kliniczny, sędzia dla nieletnich, kierownik personalny, lekarz.
- typ realistyczny lub motoryczny preferuje czynności podkreślające jego siłę, koordynację ruchową, zręczność. Jest zainteresowany rozwiązywaniem konkretnych zadań; jest twardy, agresywny, tzw. męski. Preferuje takie zawody, jak: mechanik, elektryk, inżynier.
- typ intelektualny jest skupiony na zadaniach abstrakcyjnych; pragnie zrozumieć siebie i organizować świat. Można go scharakteryzować takimi

czynnikami: abstrakcja (a nie konkretność), introwersja (a nie ekstrawersja), asocjalność - jako egoizm względem społeczności (a nie socjalność). Typ osobowości intelektualnej można znaleźć m.in. w zawodach: antropolog, astronom, matematyk, chemik.

- typ konwencjonalny lub konformistyczny, w swoich postawach i wartościach orientuje się na władzę i siłę autorytetu, miejsce w społeczeństwie, status, wynagrodzenie. Eksponuje siebie i swoje cele, zadowolenie osiąga poprzez przystosowanie, podporządkowanie się, przyjmowanie podrzędnych ról. Kieruje się poglądami i wskazówkami innych. Uchyla się od rozwiązywania wieloznacznych, konfliktowych sytuacji, szczególnie w stosunkach interpersonalnych. Zawody charakterystyczne dla tej grupy to np.: operator, stenograf, sekretarka, rewizor, statystyk, bibliotekarz, pracownik banku.

- typ przedsiębiorczy jest osobą motywującą, pobudzającą innych do działania. Wyróżnia się dominacją werbalnych zdolności i podkreśleniem cech męskich przy wpływaniu, przekazywaniu, panowaniu i kierowaniu innymi. W sferze werbalnej jest agresywny, interesuje go siła, status przywódcy, tzw. męska postawa. Unika sytuacji wymagających długiego intelektualnego wysiłku. Do tej grupy zalicza się m.in. przedsiębiorcę, doradcę przemysłowego, kierownika, sprzedawcę, prawnika, urzędnika rządowego.

- typ estetyczno-artystyczny jest introwertywny, niedostatecznie poddany socjalizacji, pełen emocjonalnego niepokoju, z silnym żeńskim akcentem. Występuje u kompozytorów, śpiewaków, pisarzy, dyrygentów. Przejawia się w sztuce, sztuce użytkowej, dziennikarstwie itp.

Zdaniem Hollanda częściej występują typy mieszane niż czyste.

### **Osobowościowa teoria wyboru kariery A. Roe**

Anna Roe przyjmuje w swojej teorii założenie, że każdy człowiek posiada dziedzicznie określoną predyspozycję do właściwego mu sposobu wydatkowania swojej energii psychicznej. Sposób wydatkowania energii nie podlega pełnej kontroli człowieka i wpływa na rozwój zdolności oraz ukształtowanie się pierwszych potrzeb, których powstanie Roe wiąże z doświadczanymi przez dziecko frustracjami, satysfakcjami oraz wpływem czynników genetycznych. Czynniki te oraz hierarchia potrzeb wpływają na wybór zawodu. Wybór ten jest także wyznaczany wpływem genetycznie uwarunkowanych zdolności i zainteresowań jednostki. W odniesieniu do potrzeb A. Roe sformułowała w swojej teorii trzy twierdzenia:

1. Potrzeby, które są normalnie spełniane, nie staną się czynnikami nieświadomej motywacji.



2. Potrzeby wyższego rzędu (w sensie hierarchii Masłowa) znikną całkowicie, jeśli są bardzo rzadko realizowane. Potrzeby niższego rzędu, jeśli są rzadko realizowane, staną się dominującymi czynnikami motywacyjnymi i zablokują występowanie potrzeb wyższego rzędu.
3. Potrzeby, które są realizowane z bardzo długą zwłoką, staną się podświadomymi czynnikami motywacyjnymi w określonych warunkach. Tymi warunkami są: siła występowania potrzeb, okres zwłoki między wystąpieniem potrzeby a jej realizacją i wartość realizacji potrzeby dla człowieka w bezpośrednim środowisku. Rodzice stwarzają szczególnie psychologiczny klimat, wpływający na dynamikę kształtowania się wczesnych potrzeb dziecka. W efekcie rozwija się w nim orientacja na ludzi lub na rzeczy, a w ramach tego podziału - na poszczególne grupy zawodów.

Anna Roe wyróżnia 3 postawy rodziców wobec dziecka, które wpływają na wybór zawodu przez daną jednostkę: akceptację, uczuciową koncentrację na dziecku, unikanie.

Postawa akceptacji dziecka występuje wówczas, gdy rodzice traktują dziecko jako w pełni przydatnego członka rodziny, posiadającego zdolność wzięcia na siebie odpowiedzialności. Zarówno przypadkowa, jak i czuła akceptacja dziecka przez rodziców sprzyja jak najlepszemu wykorzystaniu możliwości dziecka.

Postawa koncentracji uczuciowej na dziecku występuje wówczas, gdy rodzice poświęcają nadmiernie dużo czasu i energii na wychowanie dziecka oraz na jego kontrolę. Taka opieka powoduje u dziecka rozwijanie się zależności oraz ograniczenie postawy odkrywczej. W niektórych przypadkach rodzice nakładają na dziecko obowiązki, które przekraczają jego możliwości.

Postawa unikania dziecka ma miejsce wówczas, gdy rodzice nie wykazują pozytywnego zainteresowania dzieckiem i jego zajęciami poprzez jego zaniedbywanie i lekceważenie lub odpychanie od siebie. Rodzice tacy spędzają minimalną ilość czasu z dzieckiem lub też otwarcie obrażają je i wymyślają mu. Czuła akceptacja i emocjonalna koncentracja na dziecku orientują je na zawody związane z ludźmi. Akceptacja przypadkowa i unikanie ukierunkowuje dziecko na zawody związane z rzeczami. Jednakże dziecko może być różnie traktowane przez rodziców, gdyż mogą oni różnić się stylem wychowania. Zmiana stylu wychowawczego może występować zależnie od wieku dziecka. W odniesieniu do takich sytuacji teoria ta traci swą spójność, niemniej jednak jej diagnostyczność jest wysoka w odniesieniu do zawodów związanych z ludźmi i rzeczami.

#### 4. Rozwój osobisty i zawodowy.

Chciałbym tę problematykę omówić na podstawie Psychospołecznej Teorii Rozwoju Erika H. Eriksona, która uwzględnia w szerokim znaczeniu wpływ dojrzewania biologicznego i oddziaływania otoczenia społecznego (w tym matki, ojca i innych osób z najbliższego kręgu rodzinnego) we wzajemnych powiązaniach na rozwój psychiczny dziecka i bieg rozwojowy życia zawodowego. Człowiek według tej teorii przechodzi w swym rozwoju osiem stadiów rozwojowych, a wraz z nimi osiem kryzysów, od których rozwiązania zależą cechy jego osobowości w przyszłości. Pierwsze cztery stadia występują w okresie niemowlęcym, wczesnym dzieciństwie, wieku zabaw i (młodszy) wieku szkolnym, piąte stadium w okresie dojrzewania, natomiast ostatnie trzy stadia wypadają na wiek dojrzały oraz starość. Autor teorii podkreśla szczególnie znaczenie stadium piątego, obejmującego okres dojrzewania, gdyż wówczas to następuje przejście z okresu dzieciństwa do dorosłości. Przebieg tego stadium ma wielkie znaczenie dla rozwoju osobowości i przebiegu kolejnych okresów rozwoju zawodowego człowieka. W tym stadium zaczyna się formować poczucie własnej tożsamości, zaś u osób mających trudności w tym procesie mogą wystąpić trudności z podjęciem trafnych decyzji zawodowych. Można w krótki sposób przedstawić osiem stadiów teorii Eriksona.

Stadium I obejmuje okres niemowlęcy. Dziecko znajduje się w fazie psychoseksualnej oralno-oddechowej czy sensoryczno-kinestetycznej. Źródłem kryzysu jest osoba matki. Od rozwiązania tego kryzysu zależy późniejsze zaufanie lub nieufność przejawiana wobec ludzi.

Stadium II to wczesne dzieciństwo. Jest to w rozwoju psychoseksualnym faza analno-urateralna. Dziecko przeżywa tu konflikt autonomii, wstydu i zwątpienia.

Stadium III stanowi okres zabaw zbiegający się z fazą infantylnogenitalną. W tym czasie w interakcjach z najbliższą rodziną ustala się późniejsze poczucie winy, inicjatywa.

Stadium IV przypada na wiek szkolny, okres latencji. Na pierwszy plan wybijają się relacje z nauczycielami, sąsiadami. Wtedy właśnie kształtują się takie cechy, jak pilność, obowiązkowość bądź poczucie niższości.

Stadium V przychodzi wraz z wiekiem dojrzewania (dorastania), kiedy dominują kontakty z rówieśnikami i światem zewnętrznym. Jest to okres ustalania się poczucia własnej tożsamości lub jej rozszczepienia.

Stadium VI rozwoju obejmuje okres młodości, który łączy się z etapem genitalnym. Jednostka wchodzi w partnerskie relacje zawodowe,

seksualne, przyjacielskie, rozwija w sobie życie intymne, poczucie solidarności lub pozostaje w izolacji.

Stadium VII dotyczy wieku dorosłego. W związku z założeniem rodziny, zaangażowaniem w pracy wytwarzają się nastawienia produktywne albo egoistyczne.

Stadium VIII rozwoju obejmuje wiek dojrzały. Jednostka identyfikuje się z ludzkością. Dochodzi do uformowania się osobowości zintegrowanej lub rozszczepionej.

W niesprzyjających warunkach rozwojowych, pod wpływem urazu, silnej deprivacji określonych potrzeb właściwych dla danego stadium może dojść do fiksacji (zatrzymania rozwoju i usztywnienia) na określonej sferze i na właściwym dla niej sposobie funkcjonowania. Prawidłowy rozwój psychospołeczny wymaga umiejętnego przewycięzania kryzysów rozwojowych. Niemożność przewycięzania kryzysowych sytuacji rozwojowych o własnych siłach wymaga korzystania z pomocy innych osób, które posiadają umiejętności jej udzielenia; w przeciwnym razie niemożność ich przewycięzania pozostawia ślady w postaci nerwic.

Spójrzmy nieco dokładniej na stadium V obejmujące okres dorastania. W okresie tym zaczyna formować się u jednostki poczucie własnej tożsamości, że będąc istotą niepowtarzalną z jednej strony, to z drugiej jednakże przygotowaną do pełnienia jakiejś sensownej roli w społeczeństwie, wymagającej na przykład przystosowania albo innowacji. Dorastający młody człowiek staje się zazwyczaj w tym okresie świadomy swoich specyficznych indywidualnych cech, jak: upodobania i antypatie, przewidywane przyszłe cele, a także siły i zdecydowania, by pokierować własnym losem. W okresie dorastania młody chłopak i dziewczyna pragną określić, czym są obecnie oraz czym pragną być w przyszłości. W tym właśnie czasie robi się plany związane z wyborem zawodu. *Ego* posiadające zdolność selekcjonowania talentów, uzdolnień, umiejętności w procesie identyfikacji z podobnie myślącymi ludźmi i adaptacji do środowiska społecznego oraz zdolność utrzymywania swych środków obrony przeciw zagrożeniom i lękowi, uczy się decydować, jakie impulsy, potrzeby i role są najbardziej potrzebne i efektywne. Te wszystkie cechy wyselekcjonowane przez *Ego* są też przez nie łączone i integrowane tworząc tożsamość psychospołeczną danej jednostki. Wielu młodych ludzi cierpi z powodu przeżywanych trudności związanych z przejściem od okresu dzieciństwa do okresu dojrzałego wskutek „pomieszania ról”, czyli „pomieszania tożsamości”. Stan taki może spowodować, że będą się czuli izolowani, puści, niespokojni, niezdecydowani. Czują oni, że muszą podjąć ważne decyzje, lecz nie są w stanie tego uczynić. Są bardzo zainteresowani tym, co inni o nich sądzą i często przejawiają ogromną nieśmiałość i

zakłopotanie. W trakcie tego chaosu zachowanie młodego człowieka jest nieprzewidywalne i niekonsekwentne. W momencie tym cechuje go wewnętrzna rezerwa, niechęć do angażowania się wynikająca z obawy, że spotka go rozczarowanie, że zostanie odrzucony lub oszukany. Za chwilę może chcieć podjąć określoną rolę i to bez względu na to, jakie mogą być konsekwencje tego zaangażowania.

„Kryzys tożsamości” odnosi się do sytuacji, w której musi on uporać się z przejściowym niepowodzeniem w kształtowaniu stabilnej tożsamości, czyli pomieszaniem ról. Jak stwierdza Erik H. Erikson, każde kolejne stadium w rozwoju „jest potencjalnym kryzysem ze względu na radykalną zmianę perspektywy”. Jednakże kryzys tożsamości jest także niebezpieczny dlatego, że wiąże się z nim cała przyszłość danej jednostki, a także generowanego przez nią następnego pokolenia jest w dużym stopniu nim uwarunkowana. Bardzo niepokojące jest również wytworzenie się „negatywnej tożsamości”, to znaczy poczucia posiadania wielu złych i bezwartościowych cech, gdyż jednostka radzi sobie z taką sytuacją za pomocą mechanizmu obronnego projekcji na innych. Może być ona przyczyną uprzedzeń, przestępstw i dyskryminacji różnych grup ludzi, lecz w dużym stopniu jest powodem zaangażowania ideologicznego młodych ludzi.

## **Adaptacja społeczno-zawodowa**

Problematyka adaptacji społeczno-zawodowej dotyczy głównie młodych pracowników, najczęściej absolwentów rozpoczynających pracę zawodową. Proces adaptacji oraz jego rezultaty dotyczą szeregu jego aspektów, a mianowicie adaptacji „czysto” zawodowej, społecznej, psychomotorycznej, fizycznej, uczuciowej, moralnej i kulturowej. Wymienione tu procesy adaptacji społeczno-zawodowej młodych pracowników występują zwykle łącznie i jednocześnie w tym samym czasie, jako elementy szerszego procesu adaptacji społeczno-zawodowej. Z uwagi na zachodzące zmiany w sferze społeczno-gospodarczej i rzeczywistych warunkach pracy, problem adaptacji społeczno-zawodowej jest ciągle aktualny i wymaga uwagi i właściwego podejścia ze strony kierownictwa organizacji (firmy) oraz środowiska pracowniczego organizacji.

## **Adaptacja zawodowa**

Adaptacja zawodowa jako aspekt adaptacji społeczno-zawodowej dotyczy głównie młodych pracowników, absolwentów szkół zawodowych różnego stopnia. Wiąże się ona ściśle z pytaniem: Co młody adept zawodu wie i umie? Dla zawodów robotniczych najważniejsze są umiejętności praktyczne. W zawodach wymagających średniego i wyższego wykształcenia wiedza o działaniu i samo działanie traktowane jest prawie równorzędnie. W czasie trwania tej adaptacji uzyskanie odpowiedzi na wyżej wymienione pytanie może przyjąć formę egzaminu na stanowisku roboczym (dla absolwentów zarówno zasadniczych szkół zawodowych, jak i wyższych uczelni) i dotyczy umiejętności praktycznych oraz związanej z nimi wiedzy. Egzaminującymi są współpracownicy pracujący już w danym zawodzie oraz zwierzchnicy. Jest to trudny egzamin z tego powodu, że wiąże się z opinią, jaka powstaje o przydatności zawodowej egzaminowanego w środowisku pracy. Jest to zarazem okres uzupełniania wiedzy teoretycznej oraz praktycznej poprzez zadawanie pytań o różne zagadnienia praktyczne pracownikom mającym doświadczenie w danym zawodzie. Elementem adaptacji zawodowej jest także umiejętność organizacyjna własnych działań zawodowych.

## **Adaptacja psychomotoryczna**

Jest ona związana z wykonywaniem określonych zadań zawodowych, działań, czynności i ruchów roboczych. Chodzi tu głównie o prawidłowość czynności, ich skuteczność, bezpieczeństwo, jakość. W zależności od rodzaju i charakteru pracy, koordynacja ruchów roboczych z ich jednoczesną kontrolą wzrokową (koordynacja wzrokowo-ruchowa) powinna reprezentować pewien niezbędny poziom sprawności, właściwy dla odpowiedniego i bezpiecznego wykonywania pracy. Ten rodzaj adaptacji zawodowej jest niezbędny dla większości stanowisk pracy, szczególnie zaś dla tych, na których występuje zwiększone ryzyko wypadku przy pracy, konieczność podejmowania szybkich decyzji w tempie narzuconym.

## **Adaptacja fizyczna i zdrowotna**

Jest to proces stopniowej adaptacji do panujących w danej firmie fizycznych warunków pracy. Mogą to być obciążenia z wysoką temperaturą, hałasem, wibracją, pracą na wysokości itp. Przystosowanie to jest uwarunkowane stanem zdrowia pracownika i zależy od jego ogólnej

sprawności fizycznej, zdolności do wysiłku fizycznego oraz kondycji psychicznej. Obciążenia fizyczne i psychiczne powstają także z powodu np. ciasnoty pomieszczeń, toksyczności, nadmiernego ruchu, zadymienia, zapylenia, rytmu pracy, pracy w nocy. Ten aspekt adaptacji może być utrudniony wadliwym funkcjonowaniem analizatorów wzroku, słuchu, równowagi, smaku, węchu oraz innymi przyczynami.

## **Adaptacja intelektualna**

Wyraża się w biegłej orientacji w wymaganiach stawianych pracownikowi przez zawód w zakresie pracy w stosunku do posiadanych umiejętności, wiedzy teoretycznej i praktycznej wyniesionej ze szkoły. Obejmuje także relacje, zależności, strukturę organizacyjną. Często pracownik musi się douczać nowych zagadnień i czynności intelektualnych oraz korygować swoją dotychczasową wiedzę poprzez ocenę swoich możliwości w stosunku do postawionych zadań i wymagań pracodawcy.

## **Adaptacja społeczna**

Jest ona związana z wchodzeniem pracownika w grupę tworzoną przez pracowników zakładu pracy. Znalezienie dla siebie miejsca w grupie wymaga osobistych kontaktów z każdym z pracowników w różnych sytuacjach. Okres ten jest także związany z oceną młodego pracownika przez współpracowników („Jaki on jest jako człowiek, a jaki może być?”). Przykładowe wymiary brane pod uwagę w ocenie są następujące: uspołeczniony, samolub, pewny siebie, awanturnik, wesoły, chętny, wyrachowany, zaczepny, koleżeński, egoista, zarozumiały, pewny siebie, powolny. Opinia nadana przez współpracowników i utrwalona, jest rozpowszechniana w środowisku pracy. Opinia ta będzie dobra lub zła w zależności od tego, czy przeważają w niej cechy pozytywne, czy też negatywne. Ocena osobowościowa nowego pracownika dokonywana jest w trzech wymiarach: stosunku do siebie samego, stosunku do innych i stosunku do organizacji i zadań zawodowych. Akceptacja pracownika jest pełna, jeżeli zostanie oceniony pozytywnie w tych wymiarach; w przeciwnym razie dochodzi do konfliktów ukrytych lub jawnych, co może prowadzić do rezygnacji z pracy.

## **Adaptacja moralna**

Jest ona związana z przystosowaniem społecznym, które wymaga interioryzacji ważnych społecznie norm moralnych i zasad postępowania. Chodzi tu głównie o moralność pracy i moralność osobistą nie zawsze związaną z pracą i zawodem, lecz mającą duże znaczenie społeczne. Przestrzeganie norm i zasad moralnych w kontaktach z otoczeniem tworzącym społeczne środowisko w miejscu pracy, stanowi ważny czynnik dla prawidłowego przebiegu adaptacji moralnej.

## **Adaptacja estetyczna**

Odnosi się ona do estetyki miejsca pracy, stanowiska pracy, estetyki osobistej pracowników, organizacji oraz jej otoczenia materialnego. Ogólnie można stwierdzić, że adaptacja estetyczna polega na wyczuleniu estetycznym pracownika oraz jego wymaganiach w tym zakresie w stosunku do otoczenia i samego siebie. Obejmuje ono także techniczne i materialne wyposażenie organizacji oraz produkowanych wyrobów lub świadomych usług.

## **Adaptacja kulturalna**

Ten rodzaj adaptacji jednostki do środowiska pracy obejmuje problematykę kultury współżycia społecznego w organizacji, kulturę pracy, kulturę czasu wolnego, kulturę umysłową. Poziomy zachowań kulturowych pracownika właśnie przyjętego do pracy mogą się nie zgadzać z przyjętymi w organizacji i zostają poddane procesowi adaptacji do warunków panujących w zakładzie. Te procesy adaptacyjne prowadzą do asymilacji nowego pracownika w ogólny poziom zachowań kulturowych panujący w zakładzie pracy.

## **Uwarunkowania rozwoju zawodowego**

Istnieje szereg czynników wpływających w zasadniczy sposób na rozwój zawodowy człowieka. D.E Super wyróżnia trzy rodzaje czynników, a mianowicie:

- czynnik roli, który wiąże się z pojęciem „ja” i z przyjęciem określonej roli zawodowej;
- *czynniki osobiste, takie jak: uzdolnienia, zainteresowania, wartości i postawy jednostki - cała osobowość człowieka;*

– czynniki sytuacyjne, wyrażające położenie społeczno-ekonomiczne rodziców, przekonania religijne, atmosferę domową, postawę rodziców wobec dziecka, jego nauki i zawodu oraz ogólną sytuację ekonomiczną kraju.

Można dokonać innego podziału uwarunkowań rozwoju zawodowego człowieka: na uwarunkowania zewnętrzne i wewnętrzne, obejmujące łącznie osiem rodzajów uwarunkowań. Są one następujące: historyczne, polityczne, ekonomiczne, techniczne, kulturowe, społeczne, biologiczne, psychologiczne.

## **Uwarunkowania historyczne**

Chodzi tu głównie o te aspekty rozwoju historycznego danego kraju czy regionu, które znajdują odzwierciedlenie w świadomości jednostek. Wprawdzie bieg wydarzeń historycznych państwa, narodu czy grupy społecznej jest jednakowy dla wszystkich, ale sposoby jego rozumienia, interpretacji wpływu na indywidualne losy jednostek są bardzo zróżnicowane. B. Suchodolski twierdzi, że historyczny czynnik rozwoju człowieka oznacza to wszystko, co może być określone jako „tu i teraz” życia ludzkiego, to co składa się na jego konkretne warunki i konkretny kształt.

## **Uwarunkowania polityczne**

Uwarunkowania te wiążą się z działalnością szeroko rozumianych władz państwowych, rządu i jego organów w obszarze społecznym, gospodarczym, kultury, wojskowości i międzynarodowym. Wpływ ten ma charakter bezpośredni na warunki życia każdego obywatela danego państwa, jak również pośredni, angażując systemy wartości i postaw, a przez to staje się czynnikiem wpływającym na procesy rozwojowe jednostek.

## **Uwarunkowania ekonomiczne**

Aktualny poziom rozwoju gospodarczego kraju, perspektywy tego rozwoju, dynamika przemian gospodarczych, zmiany zachodzące na rynku pracy, elementy struktury i skali zjawiska bezrobocia, kierunki rozwoju gospodarczego mają istotny wpływ na rozwój zawodowy jednostek.



## **Uwarunkowania techniczne**

W tym wypadku szczególnymi uwarunkowaniami rozwoju zawodowego jednostki są:

- poziom i perspektywy rozwoju technicznego danego kraju,
- poziom i perspektywy współpracy technicznej z innymi krajami,
- zainteresowania i zdolności techniczne społeczeństwa, głównie dzieci i młodzieży.

Poziom rozwoju technicznego danego kraju wpływa istotnie na inne sfery rozwoju gospodarczego oraz liczne dziedziny życia ludzi. Poziom i perspektywy współpracy technicznej z innymi krajami wiąże się z możliwościami wymiany kadr, doświadczeń zawodowych, kształceniem zawodowym, sprzyjając rozwojowi zawodowemu młodzieży i osób dorosłych o wysokim poziomie uzdolnień i zainteresowań technicznych.

## **Uwarunkowania kulturowe**

Kultura stanowi całokształt materialnego i duchowego dorobku ludzkości, gromadzony, utrwalany i wzbogacany w ciągu jej dziejów, przekazywany z pokolenia na pokolenie; w skład tak pojętej kultury wchodzi nie tylko wytwory materialne i instytucje społeczne, ale także zasady współżycia, sposoby postępowania, wzory i kryteria ocen estetycznych i moralnych przyjęte w danej zbiorowości i wyznaczające obowiązujące zachowania. Ponieważ rozwój zawodowy człowieka jest m.in. rozumiany jako społecznie pożądanym proces przemian kierunkowych jednostki - tak w aspekcie ilościowym, jak i jakościowym - które warunkują jej aktywny społecznie udział w przekształcaniu i doskonaleniu siebie samego i przez to swojego otoczenia materialnego, społecznego i kulturalnego, widać więc bezpośrednio i pozytywne znaczenie kulturowych uwarunkowań tego procesu. Z tego, co wyżej powiedziano wynika, że rozwój zawodowy jest także ściśle powiązany z jej rozwojem osobistym, obejmującym takie kategorie rozwoju, jak: fizyczny, umysłowy, uczuciowy, erotyczny, społeczny, moralny. Znaczenie tego aspektu uwarunkowań rozwojowych człowieka jest bardzo duże w kolejnych fazach przebiegu tego procesu.

## **Uwarunkowania społeczne**

Uwarunkowania te są wyrazem wpływu środowiska społecznego na ukierunkowany rozwój człowieka. W interesującym nas aspekcie społeczne warunki rozwoju jednostki mogą podlegać doskonaleniu nie mają-

cemu praktycznie granic. W przypadku rozwoju zawodowego człowieka bardzo istotne znaczenie ma fakt, że zasadniczą treścią życia człowieka dorosłego jest praca zawodowa. Widać więc wyraźnie ściśle powiązanie rozwoju osobistego człowieka z jego rozwojem zawodowym, wzajemne uwarunkowania tych procesów rozwojowych i złożoności oddziaływań środowiska społecznego na każdy z nich. Dotyczy to w równym stopniu faz rozwojowych obejmujących okres wczesnego dzieciństwa, który jest jednocześnie okresem kształtowania się i rozwoju motywacji osiągnięć. Miejsce zamieszkania: wieś, małe miasto, duże miasto czy dzielnica wielkiego miasta tworzą mniej lub bardziej zróżnicowane warunki rozwoju jednostki. Środowisko rodzinne jest ważnym wyznacznikiem rozwoju zawodowego dzieci i młodzieży. Rodzinne uwarunkowania rozwoju zawodowego są liczne i obejmują: pochodzenie społeczne rodziców, ich poziom wykształcenia, poziom kwalifikacji zawodowych, pozycję zawodową rodziców, zawodowe tradycje rodzinne, wartości cenione i chronione przez rodziców, aspiracje życiowe i zawodowe rodziców w stosunku do swoich dzieci, światopogląd, kulturę moralną i językową domu rodzinnego. Środowisko szkolne określonej szkoły zawodowej ma duży wpływ na kształtowanie pożądanych cech zawodowych do wykonywania określonego zawodu. Środowisko rówieśnicze wpływa często na decyzje związane z wyborem zawodu i spełnia określoną rolę w procesie rozwoju zawodowego z uwagi na dominującą rolę emocjonalnego i uczuciowego powiązania zaprzyjaźnionych osób. Zakład pracy jest miejscem realizacji życia zawodowego jednostki mającym istotny wpływ na rozwój zawodowy, szczególnie w zakresie doksztalcania się i doskonalenia zawodowego, awansu, odnoszonych sukcesów i satysfakcji. Jest miejscem zaspokajania ważnych potrzeb człowieka, w tym także rozwojowych związanych z samorealizacją, rozwijanie własnych uzdolnień, sprawności i osobowości także w obszarze związanym z pracą zawodową.

## **Uwarunkowania biologiczne**

Chodzi tu o oddziaływanie tych wszystkich czynników stanowiących wyposażenie drogą genetyczną w niezbędne właściwości lub ich zadatki organizmu człowieka, które warunkują zawodowy rozwój człowieka. Wymienię tu niektóre z nich, stanowiące przykład szczególnych mechanizmów pośredniczących w rozwoju człowieka, a mianowicie:

- genetycznie uwarunkowane cechy organizmu,
- przemianę materii w organizmie,
- typ układu nerwowego,
- płeć człowieka,

- typ konstytucjonalny,
- zdrowie somatyczne i psychiczne człowieka,
- wiek człowieka.

## Uwarunkowania psychologiczne

Rozwój zawodowy człowieka podlega także uwarunkowaniom o charakterze psychologicznym. Do ważnych wyznaczników tych uwarunkowań należą takie, jak:

- zainteresowania i zamiłowania,
- zdolności i uzdolnienia kierunkowe,
- plany i aspiracje życiowe i zawodowe,
- wiedza i doświadczenie indywidualne,
- motywy działania,
- postawy i nastawienia do rzeczywistości,
- cechy temperamentu.

Do wymienionych wyżej wyznaczników należy dodać jeszcze te, które wiążą się z uwarunkowaniami osobowościowymi danej jednostki, a więc pewnymi jej właściwościami, które wyrażają się na zewnątrz w typowych dla jednostki zachowaniach. Psychologiczną wiedzę o człowieku pracującym można ująć w trzy działy:

- Wiedza o „osobowości zawodowej”, czyli wiedza o tych cechach osobowości człowieka pracującego, które są ważne dla wykonywania danej pracy zawodowej i które w tej pracy przejawiają się i kształtują.
- Wiedza o „pracy żywej”, to znaczy wiedza o czynnościach wykonywanych przez człowieka pracującego w danym zawodzie lub na danym stanowisku.
- Wiedza o „przystosowaniu pracy do człowieka”, czyli wiedza o takich cechach procesu technologicznego, materiałów, narzędzi, maszyn i urządzeń, warunków pracy oraz systemu organizacji pracy, które są ważne ze względu na ludzkie możliwości i potrzeby.

Z wymienionych obszarów wiedzy zaproponowano włączenie do programów nauczania w szkołach zawodowych stopnia zasadniczego i średniego elementów ogólnej teorii osobowości człowieka, ze szczególnym uwzględnieniem „osobowości zawodowej”. System szkolnictwa powinien kształcić te cechy osobowości, które są ważne dla wykonywania pracy zawodowej i psychologia osobowości może ułatwić orientację, na jakie cechy należy w dydaktyce szkoły zwracać uwagę uczniów. Do tych cech można zaliczyć:

- Cechy osobowości związane ze stosunkiem człowieka do zadania (pracowitość, odpowiedzialność, ambicja, inicjatywa, pomysłowość, inteligencja, cechy psychofizyczne, wiedza fachowa itd.).
- Cechy związane ze stosunkami międzyludzkimi w zakładzie pracy (zdyscyplinowanie, koleżeńskość, szczerłość, zdolność do współdziałania, bezkompromisowość itp.).
- Cechy związane z warunkami pracy (tolerancja na stres, wytrzymałość, reaktywność, tempo itp.).

Cechy wymienione w pierwszej i trzeciej grupie są ważne w szkoleniu i doborze pracowników z punktu widzenia wydajności, bezpieczeństwa i higieny pracy, cechy wymienione w drugiej grupie są potrzebne ze względu na organizację, zarządzanie, kontrolę i kształtowanie „stosunków międzyludzkich” w organizacji.

Omówione wyżej czynniki i wyznaczniki rozwoju zawodowego wskazują na złożoność problematyki rozwoju zawodowego jednostki oraz jego duże znaczenie społeczne. Problematyka ta w pracy doradcy zawodowego sprowadza się z reguły do wymiaru problemów zawodowych określonego człowieka, zgłaszającego się po poradę.

## **Przydatność zawodowa jako kategoria rozwoju zawodowego**

Przydatność zawodową definiuje T. Tomaszewski jako wynik wzajemnego współdziałania kwalifikacji zawodowych pracownika i jego motywacji do danej pracy, czyli:

$$P_z = f(K.M)$$

gdzie: K - kwalifikacje zawodowe pracownika,

M - motywacja.

R.V. Davis, L.H. Lofquist, D.J. Weiss pojęcie przydatności zawodowej wykorzystali w swojej teorii przystosowania zawodowego, którą opublikowali w 1968 r. Przez przydatność zawodową rozumieją odpowiedniość (correspondence) jako funkcję zgodności między zdolnościami jednostki i zdolnościami wymaganymi przez środowisko pracy, a więc zdolności jednostki korespondują z wymaganiami zdolnościowymi środowiska pracy. Omówienie przydatności zawodowej na tle całej teorii dostosowania się do pracy będzie bardziej interesujące poznawczo.

Teoria ta zakłada, że każdy człowiek szuka zgodności ze swoim otoczeniem. Zgodność ta jest definiowana stosunkami między osobowością jednostki i środowiskiem pracy. Chodzi tu także o osobowość zawodową człowieka, która jest określana przez związane z pracą umiejętności oraz potrzeby człowieka, podczas gdy środowisko pracy jest definiowane jako zbiór wymagań umiejętnościowych i nagród za pracę.

Możliwe zatem są dwa przypadki pozytywne: 1 - odpowiedności - jednostka spełnia wymagania środowiska pracy, 2 - satysfakcji - środowisko pracy spełnia wymagania jednostki. Teorię tę wyjaśniają następujące twierdzenia:

- Dostosowanie jednostki do pracy w danym czasie jest określone przez zbieżne poziomy odpowiedności i satysfakcji.
- Odpowiedność jest funkcją zgodności między zdolnościami jednostki i zdolnościami wymaganymi przez środowisko pracy, a więc zdolności jednostki korespondują z wymaganiami zdolnościowymi środowiska pracy.
- Satysfakcja jest funkcją zgodności między wzmacniającym systemem środowiska pracy i potrzebami jednostki, a więc potrzeby jednostki korespondują ze wzmacniającym systemem środowiska pracy.
- Satysfakcja łądzi funkcjonalną zależność między odpowiednością i wymaganiami zdolnościowymi jednostki.
- Odpowiedność łądzi funkcjonalną zależność między satysfakcją a systemem wzmacniającym środowisko.
- Prawdopodobieństwo, że jednostka zostanie usunięta ze środowiska pracy, jest odwrotnie proporcjonalne do jej odpowiedności.
- Prawdopodobieństwo, że jednostka dobrowolnie opuści środowisko pracy, jest odwrotnie proporcjonalne do jej satysfakcji.

Teoria nawiązuje niejako do teorii cech - czynników, ale jest znacznie szersza. Uwzględnia potrzeby i satysfakcję ze zrealizowania potrzeb. Wszystkie kompleksowe konstrukcje teorii są ściśle powiązane ze sobą.

Teoria przystosowania zawodowego R.V. Davisa, L.H. Lofquista i D.J. Weissa, zwana także teorią dostosowania się do pracy, posłużyła autorom do skonstruowania Modelu Przystosowania Zawodowego, w którym odpowiednikiem „zdolności jednostki” w wyżej wymienionej teorii jest pojęcie „sprawności zawodowej”. Pojęcie to obejmuje następujące właściwości jednostki:

- możliwości zawodowe,
- wiedzę zawodową,
- umiejętności zawodowe,
- motywację.

Możliwości zawodowe pracownika obejmują:

- procesy poznawcze (myślenie, uwagę, wyobraźnię przestrzenną, pamięć i inne),
- cechy emocjonalne,
- cechy temperamentu,
- osobowość,
- psychomotorykę i właściwości psychofizjologiczne.

Badając możliwości psychiczne odpowiadamy na pytanie, jaki człowiek jest aktualnie i przewidujemy ze znacznym stopniem prawdopodobieństwa, jaki będzie w przyszłości, jak będzie sobie radził z określonymi zadaniami zawodowymi i czy będzie się doskonalił jako pracownik.

Oprócz możliwości wewnętrznych, niezbędnych do rozwiązywania zadań zawodowych, pracownik musi dysponować odpowiednią wiedzą i poziomem umiejętności, które najczęściej zdobywa poprzez praktykę i kształcenie zawodowe. Są to kwalifikacje zawodowe. Ponadto musi chcieć pracować dobrze, a więc prezentować właściwą motywację do pracy. Najogólniej można określić, że sprawność zawodowa to układ wzajemnie powiązanych możliwości, wiedzy, umiejętności, postaw i motywacji pracownika.

Z drugiej strony zakład pracy stawia określone wymagania dotyczące tempa i poziomu wykonywanych zadań, co w teorii przystosowania zawodowego R.V. Davisa, L.H. Lofquista i D.J. Weissa zostało nazwane zdolnościami wymaganymi przez środowisko pracy danej organizacji.

## **Podsumowanie danych teoretycznych**

W przedstawionych wyżej teoriach rozwoju zawodowego człowieka widać, że zawierają one zarówno pewne wątki wspólne oraz wątki różniące je wzajemnie, gdyż są właściwe tylko niektórym z nich. Analizując cechy wspólne dla omówionych teorii rozwoju zawodowego człowieka można stwierdzić, że:

- wszystkie z prezentowanych przez autora opracowania teorii rozwoju zawodowego człowieka określają zespół warunków wyjaśniających zachowania zawodowe człowieka, jego rozwój osobisty i zawodowy;
- wszystkie z omówionych teorii rozwoju akcentują znaczenie istotnych właściwości człowieka, stanowiących psychologiczne kategorie rozwojowe oraz zmiennych społecznych, charakteryzujących zróżnicowany układ społecznego środowiska człowieka;
- wszystkie teorie występujące w ramach dokonanego przeglądu ujnują zawodowy rozwój człowieka jako przebiegający w dłuższym przedziale czasu proces, uwzględniający ilościowe i jakościowe zmiany zachodzące w obrębie istotnych właściwości człowieka (zmiennych psychologicznych), jak i zachodzących zmian w oddziaływaniach środowiska społecznego.

Wątkami różnicującymi poszczególne teorie rozwoju zawodowego człowieka są:

- rodzaj wiodących zmiennych psychologicznych i zmiennych społecznego środowiska jednostki, leżących u podstaw teoretycznych założeń poszczególnych koncepcji rozwoju zawodowego;
- uwzględnienie bądź nieuwzględnienie stadialności w procesie rozwoju zawodowego człowieka.

Do zmiennych psychologicznych uwzględnianych w mniejszym czy większym zakresie przez poszczególne teorie rozwoju zawodowego wchodzi następujące właściwości jednostki:

- inteligencja,
- zdolności,
- zdolności specjalne,
- zainteresowania,
- system wartości i postawy wartościujące,
- potrzeby,
- osobowość,
- typ temperamentu oraz czynniki emocjonalne,
- identyfikacja z modelami ról zawodowych (poczucie tożsamości).

W odniesieniu do zmiennych charakteryzujących oddziaływanie środowiska społecznego można podkreślić:

- wpływy wychowawcze środowiska rodzinnego,
- postawy rodzicielskie,
- położenie społeczno-ekonomiczne rodziców,
- procesy modelowania, naśladownictwa i identyfikacji.

Omówione tu zmienne psychologiczne będące zespołem właściwości człowieka (jego wewnętrznych cech), stanowią w połączeniu ze znajomością wymagań stawianych przez poszczególne zawody odnośnie ich struktury i poziomu, najważniejsze elementy wyboru zawodu w poszczególnych teoriach rozwoju zawodowego człowieka. Wszystkie omawiane teorie rozwoju zawodowego zakładają - *explicite* bądź *implicite* - że wybór właściwego zawodu jest procesem trwającym w czasie. Stwierdzenie to odnosi się także do teorii cech-czynników F.W Parsons'a, która mówi, jaki zawód człowiek powinien wybierać, a nie określa, jakie zawody ludzie rzeczywiście wybierają i dlaczego i nie wyjaśnia mechanizmów, które powodują, że człowiek grawituje do właściwego zawodu.

Rozwój zawodowy człowieka ma, jak wspomniano wyżej, liczne uwarunkowania, które skupiają się na życiu zawodowym ludzi w sposób sprzyjający ich rozwojowi bądź też utrudniający. Tworzenie więc warunków sprzyjających rozwojowi zawodowemu jest czynnikiem, którego znaczenie trudno przecenić dla rozwoju gospodarczego każdego kraju. Wiąże się on także bezpośrednio z problematyką adaptacji społeczno-zawodowej, omówionej pokrótce w tym opracowaniu.

## Literatura

1. Atkinson J.W.: Badania nad motywacją osiągnięć, *Psychologia Wychowawcza* Nr 2, 1960.
2. Budkiewicz J.: Psychologiczna problematyka rozwoju zawodowego i stadiów życia zawodowego człowieka, (w:) A. Sarapata (red.), *Socjologia zawodów*, KIW, Warszawa 1965.
3. Chłopkiewicz M.: Osobowość dzieci i młodzieży. Rozwój i patologia, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1987.
4. Czarnecki K.: Ukierunkowanie zawodowe człowieka, Katowice 1981.
5. Czerwińska-Jasiewicz H.: Psychologiczna analiza cech decyzji zawodowych młodzieży szkolnej, Wyd. UW, Warszawa 1979.
6. Davies R.V., Lofquist L.H., Weiss D.J.: *A Theory of Work Adjustment*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation. Minneapolis, Minnesota: University of Minnesota, 1968.
7. Hall C.S., Lindzey G.: *Teorie osobowości*, PWN, Warszawa 1990.
8. Hilgard E.R., *Wprowadzenie do psychologii*, PWN, Warszawa 1971.
9. Kurjaniuk J.: *Problemy kształcenia zawodowego w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej*, PWN, Warszawa 1981.
10. Leksykon, PWN, Warszawa 1971.
11. Ossowska M.: *Normy moralne. Próba systematyzacji*, PWN, Warszawa 1970.
12. Pietrasiniński Z.: *Rozwój człowieka dorosłego*, WP, Warszawa 1990.
13. Podoska-Filipowicz E.: *Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego*, WSP, Bydgoszcz 1990.
14. Rostowski J.: *Przydatność zawodowa jako kategoria rozwoju zawodowego*, wykład 20.02.1994 r. Wydział Nauk o Wychowaniu Uniwersytetu Łódzkiego.
15. Rostowski J.: *Teoria czynności i sytuacji trudnych. Koncepcja stresu organizacyjnego i zawodowego*, wykład 01.1994 r., Wydział Nauk o Wychowaniu Uniwersytetu Łódzkiego.
16. Szewczyk W.: *Psychologia człowieka dorosłego*, WP, Warszawa, 1962.
17. Czarnecki K.: *Rozwój zawodowy człowieka*, IWZZ, Warszawa 1985.
18. Tomaszewski T.: *Psychologiczne problemy w kształceniu zawodowym* (w:) T. Tomaszewski, *Z pogranicza psychologii i pedagogiki*, PZWS, Warszawa 1970.
19. Trauer T.: *Stres; wszystko o przyczynach, mechanizmach i skutkach napięć nerwowych*, T-4, Wyd. TANTAN, Warszawa 1992.
20. Wojtasik B.: *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradnictwa*, Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1993.



## INFORMACJA ZAWODOWA W PRACY DORADCY

### Wstęp

Poradnictwo zawodowe dla osób dorosłych realizowane w urzędach pracy działa w dobie dzisiejszej w szczególnych warunkach. Wprowadzana reforma gospodarcza i ustrojowa tworzy z jednej strony warunki do racjonalnego zatrudnienia przez jego restrukturyzację, a z drugiej powoduje masowe bezrobocie. Zjawisko to stanowiące już stały element gospodarki wymaga aktywnego włączenia się poradnictwa zawodowego w jej kształtowanie. Nie jest to zadanie łatwe, gdyż brak jest podstawowych narzędzi pracy takich, jak: charakterystyki zawodów i stanowisk pracy, testy do badań uzdolnień zawodowych, materiały informacyjne itp.

W warunkach, gdy sytuacja na rynku pracy ulega ciągłym zmianom, wzrastają potrzeby w zakresie posiadania szczegółowych informacji o pracy, wymaganiach kwalifikacyjnych na różnych stanowiskach pracy, przepisach prawnych itp. Informacje te mogą stać się dla osoby bezrobotnej kluczem do rozpoczęcia nowego etapu w życiu.

Z powodu braku - wciąż jeszcze w dostatecznej ilości - profesjonalnych materiałów informacyjnych, bardzo często są one redagowane przez doradców zawodowych zatrudnionych w urzędach pracy, nie przygotowanych do tego typu działań.

Wprawdzie dzięki cennej inicjatywie Urzędu Pracy związanej z tworzeniem centralnego banku informacji zawodowej, doradcy zatrudnieni w wojewódzkich i rejonowych urzędach pracy zaopatrywani są sukcesywnie w literaturę psychologiczną, socjologiczną i pedagogiczną, poradniki, informatory i ulotki obejmujące problematykę praw i obowiązków bezrobotnego, prawa pracy, charakterystyk zawodowych, aktywnych metod poszukiwania pracy, ale i tak w codziennej swojej działalności muszą oni na bieżąco rozwiązywać problemy związane z oczekiwaniami klientów urzędów pracy na informacje o charakterze lokalnym.

Dla tych właśnie osób, które próbują wyjść naprzeciw oczekiwaniom bezrobotnych związanych z doinformowaniem w zakresie spraw bezrobocia, formami przeciwdziałania i ograniczania jego skutków, zachowań na rynku pracy, jest adresowane niniejsze opracowanie.

## **Podstawy prawne działalności gospodarczej w urzędach pracy**

Podstawę prawną działalności urzędów pracy w zakresie orientacji i poradnictwa zawodowego stanowią:

- Ustawa o zatrudnieniu i bezrobociu z dnia 16.10.1991 r. (Dz.U. Nr 106 z 1991 r. poz. 457) z późniejszymi zmianami: (Dz.U. Nr 21 z 1992 r., Dz.U. Nr 78 z 1992 r., Dz.U. Nr 43 z 1994 r.)
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 17.12.1991 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia pośrednictwa pracy, orientacji i poradnictwa zawodowego, rejestracji i ewidencji bezrobotnych oraz poszukujących pracy, a także przyznawania świadczeń określonych w przepisach o zatrudnieniu i bezrobociu. (Dz.U. Nr 122 z 1991 r. poz. 541)
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 16.12.1992 r. w sprawie organizacji, szczegółowych zasad i zakresu działania Urzędu Pracy oraz wojewódzkich i rejonowych urzędów pracy. (Dz.U. Nr 97 z 1992 r. poz. 482)

W myśl art. 29 ust. 1 ustawy o zatrudnieniu i bezrobociu wojewódzkie i rejonowe urzędy pracy prowadzą orientację i poradnictwo zawodowe w celu udzielania młodocianym nie pobierającym nauki oraz pełnoletnim kandydatom do pracy specjalistycznej pomocy w wyborze zawodu, przekwalifikowaniu lub podjęciu pracy.

Dalsze ustępy tego artykułu definiują pojęcie „orientacji zawodowej”, „ poradnictwa zawodowego” oraz nakładają na społeczną służbę zdrowia obowiązek współpracy w zakresie wykonywania specjalistycznych badań psychologicznych i lekarskich dla potrzeb orzecznictwa zawodowego.

Wśród innych szczegółowo sformułowanych przez Ministra Pracy i Polityki Socjalnej w Rozporządzeniu zadań poradnictwa zawodowego realizowanego w urzędach pracy, na poczesnym miejscu znajdują się zadania z zakresu informacji zawodowej.

Do wojewódzkich urzędów pracy w tym zakresie należy:

- gromadzenie i aktualizowanie informacji o zawodach, miejscach nauki i pracy oraz opracowywanie i upowszechnianie tych informacji.

Do rejonowych urzędów pracy w tym zakresie należy:

- tworzenie banku informacji o zawodach, rynku pracy i możliwościach zmiany kwalifikacji,
- udzielanie informacji indywidualnych ułatwiających wybór zawodu poszukiwanego na lokalnym rynku pracy,
- przedstawianie możliwości przekwalifikowania się w ramach nauczanego zawodu w szkołach zawodowych.

Przytoczone wyżej obowiązki kryją za sobą całą gamę zadań szczegółowych polegających na gromadzeniu, aktualizowaniu i opracowywaniu informacji o rynku pracy, zawodach, stanowiskach pracy, możliwościach kształcenia, doksztalcenia, doskonalenia zawodowego i przekwalifikowania, a także o sposobach zachowania się na rynku pracy oraz na upowszechnianiu tych informacji wśród szerokiej rzeszy klientów urzędów pracy w postaci ulotek, biuletynów, informatorów, plakatów, informacji na tablicach ogłoszeń, audycji radiowych i telewizyjnych itp.

## Ustalenia terminologiczne

W literaturze przedmiotu zakres poradnictwa zawodowego rozumiany jest rozmaicie.

Z mnogości definicji tego zagadnienia wydaje się, że najbardziej aktualną i przystającą do sytuacji, w jakiej działają służby doradcze urzędów pracy, jest definicja amerykańska przeniesiona na nasz grunt przez pana Ray'a Lamb'a, który definiuje **doradztwo zawodowe** jako proces, w którym doradca zawodowy pomaga klientowi w osiągnięciu lepszego zrozumienia siebie samego w odniesieniu do środowiska pracy, aby umożliwić mu realistyczny wybór lub zmianę zatrudnienia lub też osiągnięcie właściwego dostosowania zawodowego.

Już z wyżej przytoczonej definicji określającej problemy związane z realizacją procesu doradczego i z właściwym funkcjonowaniem jednostki w społeczeństwie wynikają potrzeby właściwie funkcjonującego poradnictwa wykorzystującego wiele różnorodnych informacji.

**Informacja** - (łac. *informatio* - wyjaśnienie, zawiadomienie) w teorii informacji: każdy czynnik, który zmniejsza niepewność co do danego stanu rzeczy i ułatwia sterowanie, tj. zmianę tego stanu w stan inny.

**Informacja zawodowa** - to zbiór wiadomości o zawodzie, zawierający istotne dane charakteryzujące dany zawód lub jego elementy ważne dla osób wybierających zawód, uzupełniających kwalifikacje zawodowe lub zmieniających zawód.

Pełna informacja zawodowa powinna obejmować:

- opis pracy łącznie z analizą pracy i funkcji pracowniczych oraz warunków pracy,
- wymagania zdrowotne (kwalifikacje, wymagane cechy psychofizyczne, przeciwwskazania zdrowotne),
- możliwości kształcenia i doskonalenia zawodowego,
- możliwości zatrudnienia.

Urząd Pracy rozszerza zakres pojęcia informacji zawodowej dodając do niego bardzo istotne elementy, które warunkują efektywność procesu doradczego. Definiuje ją jako - zakres wiedzy niezbędnej do podejmowania decyzji zawodowych związanych z przygotowaniem do podjęcia pracy i zatrudnienia, a także prawami i obowiązkami osób bezrobotnych i poszukujących pracy.

Tak rozumiana informacja zawodowa jawi się więc jako cały kompleks zagadnień poczynając od wiedzy o człowieku jako podmiocie oddziaływań doradczych, determinantach podejmowania decyzji, poprzez wiedzę *stricte* zawodoznawczą, aż do obszarów związanych z motywowaniem do aktywności w poszukiwaniu zatrudnienia i wyposażeniem bezrobotnych w umiejętności poruszania się po rynku pracy.

Ten olbrzymi zakres oddziaływań informacyjnych, które w swej istocie mają również charakter działań edukacyjnych, wymaga od tworzących i upowszechniających informacje zawodowe podstawowej wiedzy z zakresu komunikacji międzyludzkiej i zasad tworzenia skutecznych przekazów informacyjnych.

## Gromadzenie źródłowej informacji zawodowej

Podstawą prowadzenia efektywnej działalności doradczej przez doradcę pracy jest zgromadzenie do banku informacji wiedzy o:

- zakładach pracy występujących na lokalnym rynku pracy,
- zawodach i stanowiskach pracy,
- dopuszczalnych i niedopuszczalnych schorzeniach i zaburzeniach psychicznych w poszczególnych zawodach,
- ofertach o wolnych miejscach pracy z rejonowego urzędu pracy i z prasy lokalnej,
- ośrodkach szkolenia kursowego działających na danym terenie, a zwłaszcza o tych, z którymi rejonowy urząd pracy ma podpisane umowy o szkolenie bezrobotnych, zawierające:
  - \* lokalizację ośrodka i dojazdu,
  - \* kierunki i programy szkoleń,

- \* czas trwania szkoleń, wymagania stawiane kandydatom przez organizatorów kursu,
- \* rodzaj zaświadczenia wydawanego absolwentom kursu,
- placówkach służby zdrowia wykonujących badania ogólnolekarskie i badania przydatności zawodowej,
- ośrodkach opieki społecznej, przepisach i zasadach ich działalności w sferze udzielania pomocy osobom potrzebującym takiego wsparcia,
- prywatnych biurach pracy działających na lokalnym terenie,
- możliwościach wyuczenia się zawodu w rzemiośle i OHP,
- obowiązujących przepisach emerytalno-rentowych,
- ustawodawstwie pracy,
- obowiązujących przepisach prawnych dotyczących bezrobocia,
- instytucjach i organizacjach realizujących zadania z zakresu poradnictwa zawodowego,
- technikach poszukiwania pracy,
- oczekiwaniach pracodawców pod adresem pracobiorców.

Tworzenie bazy informacyjnej wymaga dużej aktywności i pomyślności. Konieczne jest bowiem nawiązanie kontaktu z przedstawicielami licznych instytucji. Tak zgromadzona informacja stanowi bazę wyjściową dla doradcy do tworzenia różnorodnych form informacji zawodowej przeznaczonej dla osób bezrobotnych.

## **Znaczenie i rola informacji w procesie podejmowania decyzji**

Komunikacja ma miejsce zawsze wtedy, gdy jeden człowiek wpływa na zachowanie się drugiego - nawet wtedy, gdy nie pada przy tym żadne słowo. Aby mógł nastąpić proces komunikowania, przekazania informacji, musi istnieć nadawca i jej odbiorca.

Jak więc przedstawiają się podstawowe założenia teorii informacji:

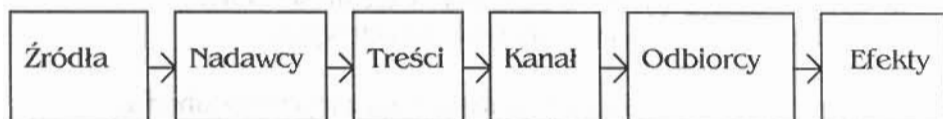
1. System nerwowy będący złożonym systemem informacyjno-decyzyjnym, spełnia takie funkcje, jak: odbiór informacji z otoczenia, przetwarzanie informacji i jej przechowywanie, magazynowanie (zapamiętywanie), wypracowywanie sygnałów sterujących i kodujących, podejmowanie decyzji;
2. Psychikę ludzką można traktować jako układ cybernetyczny.

Przekaz informacji jaki następuje w procesie poradnictwa, ma charakter instrumentalny, to znaczy, że nadawca informacji - doradca - stawia sobie wyraźne cele, takie jak np.: zmiana postawy bezrobotnego wobec konieczności zmiany zawodu, zmiana preferencji zawodowych, zmiana aktywności w poszukiwaniu zatrudnienia itp. Efektem przekazu informacji

powinno być przyjęcie i przyswojenie informacji oraz także jej użytkowanie, jakie zostało określone celami.

Istnieje wiele modeli informowania, ale takim, który zawiera w sobie szczególnie ważne elementy dla pracy doradcy jest model procesu informowania (tzw. model aktu perswazyjnego) opracowany przez Lasswella.\*

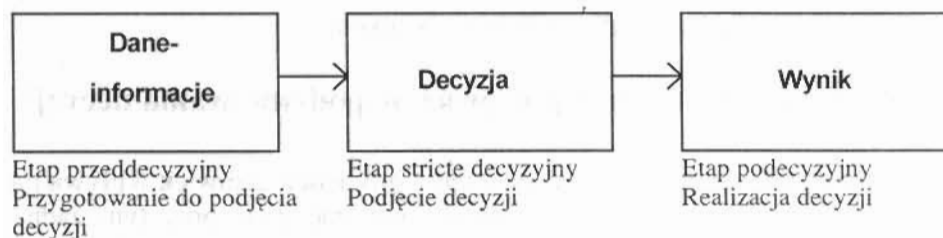
Przedstawia się on następująco:



Wszystkie elementy procesu informowania są ze sobą ściśle powiązane i wzajemnie siebie warunkują.

Każdy z nich ma wpływ na skuteczność przekazu i obwarowany jest szeregiem warunków, jakie powinien spełniać.

Zakładając, że informacja ma wpłynąć na podjęcie decyzji, jej rolę można przedstawić za pomocą poniższego schematu:



Informacji przypisuje się działanie regulujące zachowanie człowieka lub jego modyfikację. Oznacza to istnienie ścisłej relacji między informacją a sytuacją decyzyjną. Dostarczenie informacji stanowi zasadniczy czynnik wpływający na wybór działania, chociaż doborem informacji zawartych w komunikatach rządzi pewna hierarchia. Może ona do pewnego stopnia ulegać zmianom pod wpływem stopnia odczuwalności różnych potrzeb, pod wpływem okoliczności zewnętrznych i pod wpływem cech osobowości człowieka.

\* H. D. Lasswell: The Structure and Functions Communication Society. Cyt. za T. Goban- Klas: Modele procesu komunikowania. Przekazy i Opinie 1974/4.

## Zasady i formy przekazu informacji

Doradcy zbierają różne niezbędne im w pracy informacje. Są one grupowane w pewne kategorie i tworzą tzw. bank informacji. Na ich podstawie doradca tworzy przekaz, zwany informacją zawodową, adresowany do osób poszukujących pracy.

Problem treści informacji, jak pisze A. Kochlewska, zarysowuje się nie w momencie rozpoczęcia poszukiwania jej przez odbiorcę, lecz wcześniej, gdy tworzy ją nadawca, zwłaszcza że działaniami informatorów rządzą określone prawidłowości.

Jedną z nich jest zasada selekcji treści i sposobów jej przekazywania.

Problem polega tu na określeniu czynników wpływających na selektywne zachowanie się informatorów, ponieważ to one rozstrzygają, w jakim wymiarze i jakie informacje prezentowane są odbiorcom. Wymieńmy tu dwa z nich:

Pierwszy związany jest z tym, że każda grupa nadawców stara się poprzez informacje „załatwić” swoje interesy i wyrazić swoje preferencje.

Drugi czynnik wpływający na selekcjonowanie informacji związany jest z „wyobrażeniami” nadawców o tym, jakie są oczekiwania odbiorców. Im mniejsza jest wiedza o odbiorcach, tym większe prawdopodobieństwo, że informacja do nich nie trafi.

Dlatego też tak ważne dla doradcy jest dokładne poznanie grup odbiorców, do których kierowana jest informacja. Konieczna jest więc znajomość socjotechniki oraz wyników badań nad odbiorem różnych rodzajów treści przez młodzież i dorosłych, kobiety i mężczyzn, ludzi różnych zawodów.

Doradca tworzący informacje dla klientów urzędów pracy powinien także uświadomić sobie swoje postawy, upodobania, przesady, stereotypy, gdyż one również mają niemały wpływ na przedstawianie informacji.

Ponieważ treści przekazywanych informacji uważa się za podstawowy czynnik skuteczności informacji, dlatego też stawia im się wiele warunków, które muszą spełnić, aby zapewnić im tę skuteczność.

J.D. Bross formułuje szereg warunków, które powinna spełniać dobra informacja.

Pierwszym z nich jest **istotność informacji**.

Samo wydzielenie tych danych, które są istotne nie wystarcza. Ich zakres i dobór powinien być taki, aby zapewniały one człowiekowi dopływ rzeczywiście najpotrzebniejszych w jego sytuacji informacji.

Następnym warunkiem jest **wiarygodność i brak tendencyjności**.

Przykładem zaprzeczenia tego warunku jest plotka, anegdota, reklama, które często jako niejasne i wątpliwe, ale barwne informacje łatwo zachowują się w pamięci.

Trzecim warunkiem, ściśle związanym z pojęciem wiarygodności jest **zgodność informacji z rzeczywistością i możliwość ich powtarzalności**, co oznacza, że informacje przekazywane przez wszystkich doradców nie mogą być sprzeczne, a w miarę potrzeby mogą być w tym samym zakresie przekazywane.

Treści informacji powinny być ze sobą sensownie i logicznie powiązane, a nie luźno zestawione, co oznacza, że powinny stanowić określoną strukturę, co ma bardzo duże znaczenie przy odbiorze i przetwarzaniu przez odbiorcę informacji.

Chciałabym zwrócić uwagę na jeszcze kilka warunków, od których zależy skuteczność informacji. Mam tu na myśli jej:

- **treściwość** - czyli sformułowanie jej w taki sposób, żeby w nadmiarze słów nie zgubił się sens informacji,
- **rozumiałość** - czyli wyrażenie jej w sposób komunikatywny,
- **szybkość** - czyli dostarczenie jej odbiorcy w takim czasie, aby mógł ją wykorzystać,
- **formę** - tak atrakcyjną, aby chciało się z niej skorzystać.

Należy więc przy opracowywaniu informacji posługiwać się terminami i pojęciami, które będą zrozumiałe dla odbiorców. Bardzo ważną więc rolę odgrywa jednoznaczne formułowanie zdań, aby nie stwarzać możliwości różnorodnych, często odmiennych sposobów rozumienia ich treści.

Długie, rozbudowane zdania należy raczej zastępować zdaniami krótkimi, które są łatwiej zrozumiałe, zwłaszcza dla odbiorców o niższym poziomie wykształcenia. Zdania kwieciste o metaforycznym sensie mogą być różnie interpretowane.

Jak podają J. Mikułowski Pomorski i Z. Nęcki emocjonalne i poznawcze różnice w rozumieniu tych samych słów dotyczą nie tylko różnych narodowości, ale także osób tej samej narodowości znajdujących się na różnych pozycjach, różniących się zarówno charakterem wykonywanej pracy, jak i należących do różnych subkulturowych kręgów. Różnice między tym, co zostało „nadane”, a tym, co zostało „odebrane”, będą tym większe, im większa jest przepaść społeczna, różne warunki, w jakich żyją strony.

Dobry tekst informacji musi przede wszystkim wywołać zainteresowanie i dostarczyć racjonalnych, logicznych argumentów, aby zdobyć zaufanie. Wydaje się, że elementem warunkującym skuteczność przekazu jest zamieszczenie w nim instrukcji dotyczących sposobów postępowania,



wskazówek działania. Rzucanie ogólnych wezwań do działania, wskazywanie kierunku jest sztuką dla sztuki i nie wpływa na zmianę zachowania człowieka.

W przypadku informacji pisanych (ulotek, informatorów, plakatów, ogłoszeń itp.) bardzo duże znaczenie ma układ graficzny i rozmieszczenie tekstu. Tekst powinno podzielić się na:

- słowa lub zdania pierwszoplanowe wymagające wyróżnienia (wielkością, kolorem lub znakiem graficznym),
- słowa i zdania drugo-, a nawet trzecioplanowe.

Tekst, który nie pozwala na podzielenie go na mniej lub bardziej ważne fragmenty, należałoby rozbić na równorzędne grupy i wykonać z nich pewien układ kompozycyjny.

Jak twierdzi A. Kowalski liczba układów graficznych tekstu jest praktycznie nieograniczona i zależy wyłącznie od inwencji i pomysłowości wykonawcy. Kierując się jednak ogólnymi zasadami można wyróżnić kilka najczęściej spotykanych układów.

### **Układ symetryczny**

Najprostszym układem jest tekst umieszczony symetrycznie na płaszczyźnie w kształcie kwadratu lub prostokąta. Nazywany jest symetrycznym - blokowym. Układ taki ma charakter statyczny, spokojny, a szerokie marginesy ze wszystkich stron dodają mu powagi.

Układy symetryczne mogą przybierać rozmaite formy. Są one najłatwiejsze do komponowania, gdyż oś dzieląca w połowie arkusz dzieli również w połowie każdą linię tekstu, niezależnie od jej długości.

### **Układ asymetryczny**

Jest on bardziej żywy, dynamiczny. Najprostszą kompozycją asymetryczną jest układ tzw. krawędziowy, równany do lewej lub prawej linii ograniczającej. Wiersze złożone mogą być z jednego lub kilku słów.

Oprócz krawędziowych, do prostych układów symetrycznych należą kompozycje z dwu lub trzech bloków tekstu ułożonych na arkuszu przy zachowaniu równowagi całego układu.

Nie mniej ważnym czynnikiem mającym wpływ na podniesienie atrakcyjności i skuteczności opracowywanej przez doradcę informacji są barwy.

Sztuka dobierania kolorów nie jest łatwa. Wymaga podstaw teoretycznych, wrodzonego smaku, kultury artystycznej oraz praktycznego doświadczenia. Jak wiemy istnieją trzy podstawowe barwy zasadnicze:

- żółta (odcień cytrynowy),
- czerwona (odcień karminu),

– niebieska (ultramaryna).

Nazwa ich pochodzi stąd, że tych trzech zasadniczych barw nie można otrzymać z jakichkolwiek innych barw. Przez zmieszanie barw zasadniczych powstają barwy pochodne czyli pośrednie:

żółta + niebieska - cały szereg zielonych,

niebieska + czerwona - cały szereg fioletowych,

czerwona + żółta - cały szereg pomarańczowych.

Jeżeli wszystkie barwy ułożymy na obwodzie koła w ten sposób, aby utworzyły szereg zamknięty, to otrzymamy zestawienie barw, które nosi nazwę koła barw tęczyowych.

Każde dwie barwy, które leżą naprzeciw siebie na jednej średnicy koła barw, są najbardziej kontrastowe i nazywają się barwami dopełniającymi lub przeciwległymi.

Zasada silnego kontrastu najwyraźniej występuje przy zestawieniu obok siebie następujących barw:

- białej i czarnej,
- żółtej i fioletowej,
- zielonej i fioletowej,
- niebieskiej i pomarańczowej itp.

Oko nasze jest w stanie uchwycić je nawet z większej odległości.

Zastosowanie koloru w tworzonej informacji ma na celu nadanie jej atrakcyjności, uczynienia jej bardziej czytelnej oraz interesującej i milej dla oka. Doświadczenia uczą, że tło winno być w odcieniu jasnym, natomiast litery powinny mieć kolor ciemny lub nawet czarny. Jeśli zestawimy czyste barwy na białym tle, na którym intensywność barw potęguje się, to zauważymy, że:

- najlepszą czytelność będą miały litery wykonane w kolorze niebieskim,
- następnie - purpurowym,
- dalej - czerwonym,
- i na końcu - zielonym.

Litery w kolorach pomarańczowym i żółtym będą bardzo słabo czytelne. Poza tym barwy zimne (niebieska, fioletowa, niebiesko-zielona) są lepiej czytelne od ciepłych (żółta, żółto-zielona, pomarańczowa, pomarańczowo-żółta, pomarańczowo-czerwona, brązowa, kremowa).

Barwy czyste nie powinny być używane tam, gdzie chodzi o dłuższe czytanie tekstu, niezależnie od tego, czy tło będzie białe, czy kolorowe, gdyż są one zbyt wibrujące (jaskrawe) i łatwo męczą oko. Mogą być natomiast użyte do krótkich tekstów lub wyróżnień pewnych fragmentów w większej całości.

Najbardziej popularnymi zestawieniami barwnymi dla tła i liter są:

- czarne litery na białym tle - stosowane w drukach, tablicach informacyjnych,
- białe litery na niebieskim tle - używane na plakatach,
- niebieskie litery na żółtym tle - w napisach reklamowych.

Aby treści, które chce przekazać doradca dotarły do odbiorców, muszą być podane w odpowiedni sposób. W literaturze przedmiotu spotyka się różne kryteria klasyfikacji form informacji. Jedną z klasyfikacji jest podział ze względu na rodzaj informacji (wizualna, słuchowa, audiowizualna) oraz jej odtwarzanie.

Tabela 1. Systematyka form informacji

	wizualne	słuchowe	audiowizualne
informacje trwałe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monografie zawodów</li> <li>- podręczniki wyboru zawodu</li> <li>- informatory paletowe</li> <li>- programy komputerowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nagrania kasetowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przezrocza zsynchronizowane ze ścieżką głosową na taśmie magnetofonowej</li> <li>- filmy wideo</li> <li>- filmy 16 mm</li> </ul>
informacje ulotne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gry tematyczne</li> <li>- ulotki</li> <li>- plakaty</li> <li>- doniesienia prasowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reportaże radiowe</li> <li>- wykłady</li> <li>- pogadanki</li> <li>- dyżury przy telefonie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- psychodramy</li> <li>- audycje TV</li> </ul>

Jak podaje A. Kochlewska, wybierając formę, jaką chce się zastosować do upowszechnienia określonych treści, należy pamiętać, że forma określa co, ile i jak można przekazać w jednej jednostce informacyjnej. I tak np:

- plakat - jest dobrą formą wtedy, kiedy informacja powinna być szybka, masowa, ale równocześnie krótkotrwałą, zawierającą informacje sygnalne,
- informator - jest formą, gdzie można zamieścić znacznie więcej i bardziej szczegółowych informacji, które nie ulegają zbyt szybkim zmianom,
- ulotka - daje możliwość natychmiastowego przekazania informacji, które powinny szybko dotrzeć do adresata. Jest najbardziej popularną i pożyteczną formą przekazu informacji.

Przy wyborze formy przekazu należy mieć na uwadze również cel, jakiemu mają służyć upowszechniane treści, a więc czy ich zadaniem jest

wstępna, czy też bardziej pogłębiona prezentacja tematu. Reasumując więc, dobór formy prezentacji tematu powinien zależeć od:

- adresata - możliwości percepcyjnych odbiorców,
- treści, jakie muszą być przekazane,
- szybkości, z jaką powinna ukazać się informacja,
- trwałości informacji,
- masowości informacji.

## Odbiór informacji

– Przy upowszechnianiu informacji należy uwzględnić pewne zasady rządzące zachowaniem się odbiorców.

Zasady te są wyznaczane przez mechanizmy kierujące percepcją odbiorców, przez systemy wartości, jakie preferują.

Dotychczas zgromadzone informacje w pamięci człowieka egzystują jako pewien system tworzący obraz rzeczywistości. Stwierdzenia, które potwierdzają własne oczekiwania i stereotypy, są utrwalane łatwiej.

Istnieje natomiast powszechna tendencja do redukcji rozbieżności, między tym, co człowiek wie i w co wierzy, a tym, czego się dowiaduje, co do niego dociera.

Gdy obraz rzeczywistości, owo ważne dobro zostaje zagrożone, powstaje dysonans. Jak podaje I. Ichnatowicz jest on tym większy im zagrożone przekonanie jest ważniejsze lub im więcej przemawia za nową informacją, lub im więcej dotychczasowych przekonań podlega zagrożeniu.

W tej sytuacji człowiek ma do wyboru dwie możliwości:

- albo przyjąć do wiadomości odebraną informację i przekonstrować dotychczasowy obraz,
- albo zachować się tak, jakby informacja nie została odebrana, ocalić posiadane dotychczas dobro, a tę zakłócającą równowagę informację usunąć z pamięci.

Dążenie do stanu równowagi - mechanizm homeostazy - nie pozostawia innego wyboru. Zależnie jednak od tego, jak ważnej dziedziny dotyczy informacja, jak jest przekonująca i do jak wielkiego wysiłku zmusza, reakcja może być różna. Jeśli dysonans jest duży - reakcja kieruje się zwykle przeciwko informacji, jeśli mniejszy - może dojść do odpowiednich zmian w dotychczasowym obrazie rzeczywistości. Kwestia dysonansu poznawczego w istocie więc nie dotyczy zakłócenia odbioru informacji, lecz reakcji na informacje już odebrane.

Problematyka związana z charakterystyką odbiorcy informacji przekazywanych przez doradcę zawiera w sobie zagadnienia łączące się z cechami demograficzno-społecznymi, osobowościowymi i motywacyjnymi, a także bezpośrednio sytuacyjnymi uwarunkowaniami zachowania.

Skuteczność komunikowania się może wynikać i łączyć się z dwiema jakościowo różnymi klasami zachowań. Pierwszą jest podatność na zmianę określonej postawy, przekonania czy opinii na temat konkretnego obiektu. Drugą natomiast jest ogólna podatność na wpływy społeczne, bez względu na to, czego te wpływy dotyczą.

Jak podają J. Mikułowski Pomorski i Z. Nęcki wiek, jako cecha modyfikująca podatność na informację jest czynnikiem dość istotnym.

Osoby starsze charakteryzuje większa sztywność, brak plastyczności, otwartości na nowe informacje. Trzeba jednak pamiętać, że nakładają się tutaj dwie różne cechy - sam wiek biologiczny jako czynnik zmieniający sprawność intelektualną i wiek psychologiczny jako czynnik wzrostu doświadczenia i wiedzy o rzeczywistości. Przyrost wiedzy łączy się ze wzrostem odporności postaw. Natomiast im mniej wiemy, tym łatwiej zmieniamy postawy.

Należy jednak zwrócić uwagę na paradoksalne zjawisko związane ze szczególnym usztywnieniem ludzi młodych. Z jednej strony jest to związane ze stymulowaniem ich zachowań przez bunt przeciwko autorytetom dorosłych, a z drugiej - przez brak krytycyzmu wobec autorytetów rówieśniczych i dążenie do uproszczonego ujmowania rzeczywistości.

Jak podaje A. Malewski zawód sam w sobie nie ma wpływu na omawiane cechy. Łączy się to raczej z poziomem wykształcenia.

Osoby z wyższym wykształceniem, mające większy zasób wiedzy, mogły doświadczać częściej faktu istnienia bardzo rozbieżnych, różnych racji i są w pewnym sensie przyzwyczajone do tolerowania, przynajmniej racjonalnego, cudzych systemów wartości. Oczywiście są tu i autorytarne osobowości, których jedynym sposobem reagowania na wszystko, co nie jest zgodne z ich własnym zdaniem jest potępienie i negowanie, ale zdarzają się one jednak rzadziej niż wśród osób z wykształceniem niższym.

Innym, nie mniej ważnym elementem leżącym po stronie odbiorców informacji i w zasadniczym stopniu warunkującym skuteczność jej odbioru - jest osobowość, rozumiana jako zestaw względnie trwałych cech psychicznych jednostki.

Szerokie badania nad tym zagadnieniem prowadziły H. Linton i E. Graham. Zgodnie z ich ustaleniami charakterystyka poszczególnych grup przedstawia się następująco:

**Osoby plastyczne** - ludzie podatni na informację - cechują się przesadnym akcentowaniem zewnętrznych standardów w podejmowaniu decyzji, wysoko cenią wartość konformizmu, mają niedojrzałe i słabe „ego”, mierną wyobraźnię i ograniczony krąg zainteresowań. Są raczej bierni, pasywni, unikają myślenia i analizowania siebie, ich podstawowym mechanizmem obronnym w sytuacji napięcia emocjonalnego jest represja - tłumienie problemu. Poszukują silnych osób, na których mogłyby się oprzeć w podejmowaniu decyzji. W stosunku do przekazów informacyjnych płynących od nadawców obdarzonych dużym autorytetem są zupełnie niemal bezkrytyczni. Przy braku silnych autorytetów uciekają się do konformizmu wobec opinii osób znajdujących się w analogicznej sytuacji społecznej.

**Osoby odporne** - nie ulegają łatwo oddziaływaniu informacyjnemu, charakteryzują się ogólną odpornością na wpływy zewnętrzne, mają dojrzałe i silne „ego”, wysoko cenią subiektywne odczucia jako wyznacznik zachowania, mają względnie bogate życie wewnętrzne, sprawdzają siebie i krytycznie analizują własne możliwości. Potrafią kontrolować swoje reakcje emocjonalne, mają żywą wyobraźnię, pragnienie niezależności, ale równocześnie i kontrolowania siebie w kontaktach międzyludzkich. Wykazują względnie większy stopień aktywności umysłowej, dążenie do ekspresji siebie i silniejsze motywacje osiągnięć. Mają zaufanie do własnych sądów, odrzucając nawet silne oddziaływania konformizujące i sugestie otoczenia.

**Osoby reagujące bumerangowo** - zachowują się w ten sposób, jakby wszystkie wpływy i sugestie społeczne odbierały jako wrogie, potencjalnie szkodliwe siły. Percypują świat jako obce, nieprzyjazne miejsce, w którym ciągle istnieje groźba zagłady. Wykazują aktywne, silne odrzucanie wszelkich autorytetów społecznych. Ich obraz siebie jest silny, widzą siebie jako dominujących, aktywnych. Zaznaczają się jednak pewne symptomy trudności w przystosowaniu - poczucie niższości i zagrożenia, które przenoszone jest na łatwiejsze dla nich do zaakceptowania symptomy zaburzeń fizycznych. Wykazują pewne niedobory w emocjonalnych reakcjach wobec ludzi - są chłodni, a tam, gdzie należałoby się kierować uczuciem - wykazują zagubienie i chaotyczność. W sytuacjach oddziaływań informacyjnych wykazują emocjonalne symptomy pobudzenia i całą aktywność kierują na walkę przeciwko poddaniu się odczuwanemu wpływowi. Są również podatne na wpływy zewnętrzne jak osoby plastyczne, jednak poprzez świadomą kontrolę swojego zachowania potrafią te wpływy odrzucić. Wykazują silną i żywą obronę przeciwko wszelkim komunikatom perswazyjnym, podejrzewając w nich zagrożenie dla siebie. Towarzyszy temu dość znaczne pobudzenie emocjonalne.

Uwarunkowania osobowościowe odbiorców informacji wymagające wprawdzie dużego doświadczenia w ich rozpoznawaniu, stanowią fundamentalną zasadę skutecznego oddziaływania informacyjnego doradców.

Skuteczność przekazu informacji zależy również od tego, jak odbiorcy oceniają kompetencje nadawcy i w jakim stopniu ufają jego bezstronności. Jeżeli jest to osoba, która cieszy się wysokim prestiżem, uznawane są jej wysokie kompetencje, a przy tym nie przypisuje się jej intencji manipulowania postawami - akceptacja nowych treści przebiega łatwiej.

Nadawca, który jest lubiany, z którym odbiorca się identyfikuje, ma znacznie większe szanse na wpływanie na postawy niż nadawca nielubiany.

Należy pamiętać, że osoby poddawane oddziaływaniu informacyjnemu nie są zbyt pewne słuszności swego postępowania. Łatwiej jest ukształtować nowe postawy u ludzi chwiejnych i niezdecydowanych, niż u tych, którzy przekonani są o słuszności swoich poglądów bez względu na to, czy mają rację, czy też nie. Łatwiej jest zmienić postępowanie czy poglądy człowieka, który ma wątpliwości co do słuszności własnego postępowania, niż kogoś, kto jest przekonany o własnej nieomyślności.

## Wnioski

Dla działalności informacyjnej doradcy ważny jest nie tylko sposób percepcji materiału informacyjnego przez odbiorcę, lecz przede wszystkim fakt, czy komunikat dotarł do adresata, czy został zrozumiany i na ile jest w stanie skutecznie zmienić zachowanie klienta.

Modyfikacja obrazu świata i siebie jest możliwa jedynie wtedy, gdy tworzona i przekazywana klientowi informacja będzie uwzględniała następujące wnioski.

1. Nadawcy informacji - doradcy - powinni orientować się, jakie potrzeby i zainteresowania mają odbiorcy. Znajomość oczekiwań i zainteresowań odbiorców jest czynnikiem, który może zapobiec odrzuceniu informacji. O tym, czy informacja jest zdolna przyciągnąć uwagę człowieka, decydują jego potrzeby i zainteresowania (aspekt indywidualny) oraz znaczenie informacji dla grupy społecznej, w której znajduje się człowiek (aspekt społeczny).
2. Akceptacja nowych treści następuje szybciej, gdy nadawcami są osoby kompetentne, lubiane, znaczące dla odbiorcy.
3. Działalność informacyjna jest skuteczniejsza, gdy oceniana jest jako bezinteresowna, prowadzona przez osoby uznane za autorytety

- fachowe i ukazywane są w niej dodatnie i ujemne skutki jakiegoś postępowania, a nie nakazy i zakazy, które działają mniej skutecznie.
4. Każdy przekaz informacyjny powinien być skonstruowany tak, aby powodował minimum błędów w zakresie jego rozumienia i zapamiętania przez odbiorcę. Powinien być wewnętrznie spójny oraz zwięzły. Treści słabo ze sobą powiązane powodują szereg błędnych interpretacji, a ich nadrzędna treść w ogóle nie może dotrzeć do odbiorców.
  5. Konstruując przekaz informacyjny należy pamiętać o tym, że daleko większy skutek odnieść można przemawiając do emocji niż do rozumu. Właściwa proporcja ekspresji w połączeniu z argumentacją racjonalną daje najlepsze oddziaływanie wzbudzające motywację, a równocześnie ukazuje sposoby jej ukierunkowania.
  6. Elementem warunkującym skuteczność przekazu informacyjnego jest zamieszczenie w nim instrukcji dotyczących sposobu postępowania. Rzucanie ogólnych wezwań do działania, wskazywanie kierunku jest sztuką dla sztuki i nie wpływa na zachowanie. Przekazy informacyjne zawierające wyraźne wnioski są bardziej przekonujące niż przekazy nie zawierające wniosków *explicite*.
  7. Nadmiernie poważny i napsuszony styl przekazu informacyjnego powoduje wrażenie braku szczerości nadawcy, co znacznie zmniejsza nośność perswazyjną. Elementy spontaniczności i humoru zwiększają zaufanie do nadawcy.
  8. Ważnym elementem odbioru treści jest jej atrakcyjność. Atrakcyjność to trafianie do gustów adresatów, zaciekawienie ich czymś, co przyjmą za nowe, inne niż zazwyczaj spotykane, a może nawet zaskakujące. Materiał atrakcyjnie przekazywany jest lepiej przyswajany, niż oschła, bezbarwna forma przekazu.
  9. Współczesny człowiek zalewany jest masą różnorodnych informacji. Zjawisko to może stać się przyczyną dezorganizacji życia. Ale umiejętnie opracowana i przekazana informacja może też pomóc mu je zrjonalizować.

## Literatura

1. Bross J. D.: Jak podejmować decyzje. PWN, Warszawa 1965.
2. Goban-Klas T.: Modele procesu komunikowania. Przekazy i Opinie 1974/4.
3. Herman K.: Teoria informacji na użytek szkoły. WSiP, Warszawa 1977.
4. Ihnatowicz I.: Człowiek. Informacja. Społeczeństwo. Czytelnik, Warszawa 1989.
5. Kochłewska A.: Informacja zawodowa jako proces komunikacji. Biuletyn Informacji Zawodowej. COMPWZ, Warszawa 1983.



6. Koncepcja opracowywania informacji zawodowych. Materiały szkoleniowe I Krajowej Konferencji Doradców Pracy. Materiał w maszynopisie. Urząd Pracy, Warszawa 1983.
7. Kowalska A.: Reklama. WSiP, Warszawa 1985.
8. Lamb R.: Doradztwo zawodowe w zarysie. Urząd Pracy, Warszawa 1983.
9. Lelińska K.: Przygotowanie uczniów do wyboru zawodu metodą zajęć praktycznych. WSiP, Warszawa 1985.
10. Malewski A.: O nowy kształt nauk społecznych. PWN Warszawa 1975.
11. Mikułowski Pomorski J., Nęcki Z.: Komunikowanie skuteczne? Kraków 1983, Ośrodek Badań Prasoznawczych.
12. Rembikowska E.: Cykl informacji o zawodach dla uczniów liceów ogólnokształcących. Służba Pracownicza 1980/1.
13. Słownik pedagogiczny. Okoń W. (red.). Wyd. II. PWN, Warszawa 1981.
14. Wojeński J.: Technika literatury. PWE, Warszawa 1974.

## **OBSERWACJA JAKO JEDNA Z METOD UZYSKIWANIA INFORMACJI PRZEZ DORADCĘ ZAWODOWEGO**

### **Wstęp**

Doradztwo zawodowe jest prowadzone w urzędach pracy od niedawna. Doradcy zawodowi nie mają wypracowanego modelu działania, bo też i takiego modelu wzorcowego nie da się chyba ustalić.

Podstawową techniką w pracy doradcy zawodowego jest rozmowa, czasami ankieta, a w przypadku doradztwa grupowego, zajęcia z grupą.

Jednak ze względu na nową sytuację społeczną, polityczną i gospodarczą oraz interdyscyplinarny charakter doradztwa zawodowego, koniecznym jest ciągle udoskonalanie własnego warsztatu pracy. Szczególnie pomocną metodą wydaje się być obserwacja. Dobrze przeprowadzona, planowa, systematyczna i dokładna może być uzupełniającą metodą w pracy doradcy zawodowego.

Niniejsza praca jest próbą przedstawienia możliwości zastosowania obserwacji w procesie doradczym. W opracowaniu uwzględniono rolę i pozycję doradcy zawodowego w świetle obowiązujących przepisów oraz scharakteryzowano osoby zgłaszające się do doradcy zawodowego w urzędzie pracy. Dalszą część pracy poświęcono ukazaniu podstawowych technik pracy doradcy zawodowego ze szczególnym uwzględnieniem techniki obserwacji.

Autorka przeprowadziła również próbę skonstruowania arkuszy obserwacyjnych, które na pewno zawierają wiele niedociągnięć i nie są doskonałe. Jednak jest to tylko skromna propozycja autorki niniejszego opracowania, które być może stanie się dla doradców zawodowych punktem wyjścia do głębszych przemyśleń nad cenną metodą obserwacji. Każdy doradca może sam wypracować sobie potrzebny arkusz obserwacyjny w zależności od celu i przedmiotu badań.

## Pojęcie orientacji, poradnictwa i doradztwa zawodowego w świetle literatury przedmiotu

W literaturze z zakresu pedagogiki czy psychologii spotykamy różne określenia, terminy związane z orientacją zawodową (preorientacja zawodowa, orientacja szkolna i zawodowa, selekcja szkolna i zawodowa, reorientacja zawodowa, przygotowanie do wyboru zawodu).

Często używa się zamiennie pojęcia orientacji zawodowej i poradnictwa zawodowego. Z. Wiatrowski określa orientację zawodową jako całokształt oddziaływań wychowawczych mających pomóc młodzieży w wyborze zawodu. E. Podoska-Filipowicz proponuje następujące uszeregowanie terminów:

- orientacja zawodowa - zespół działań przygotowujących dzieci, młodzież i osoby pełnoletnie do prawidłowego wyboru zawodu, kierunku kształcenia i pracy oraz doskonalenia lub zmiany kwalifikacji zawodowych; w tak rozumianej orientacji zawodowej zawierają się, zdaniem autorki, pojęcia preorientacji i reorientacji zawodowej,
- preorientacja zawodowa - działanie obejmujące dzieci w okresie przedszkolnym i nauczania początkowego polegające na zapoznawaniu uczniów z wieloma dziedzinami pracy zawodowej, problemami pracy ludzkiej, pomocy w zdobywaniu wiadomości o zawodach; są to zadania głównie rodziny i szkoły,
- reorientacja zawodowa - powtórne przygotowanie osoby do prawidłowego wyboru nowego zawodu, kierunku lub poziomu kształcenia; działalność ta dotyczy uczniów szkół ponadpodstawowych, zmieniających kierunek w szkole zawodowej, jak również osób dorosłych, które chcą lub muszą zmienić zawód, wykonywaną dotychczas pracę lub zajmowane stanowisko; działalność tę prowadzą punkty orientacji i poradnictwa zawodowego przy urzędach pracy, a także poradnie wychowawczo-zawodowe.

Natomiast termin poradnictwo zawodowe traktowany jest jako metoda działania rodziców, nauczycieli, kwalifikowanych doradców zawodowych, psychologów i lekarzy, a przede wszystkim pracowników poradni wychowawczo-zawodowych, punktów orientacji i poradnictwa zawodowego przy wydziałach zatrudnienia i innych instytucji, których celem jest udzielenie rad i niesienie pomocy w podjęciu świadomej i swobodnej decyzji dotyczącej wyboru zawodu lub szkoły zawodowej czy uczelni, a także zmiany zawodu lub miejsca pracy.

Poradnictwo zawodowe uważa się również za jeden z etapów orientacji zawodowej. Orientacja i poradnictwo zawodowe mogą być traktowane równorzędnie, jednak definiuje się je odmiennie.

W Ustawie o zatrudnieniu i bezrobociu z dnia 16.10.91 r. (z późn. zm.) stosuje się określenia orientacji i poradnictwa zawodowego (założenia Ustawy przedstawiono w dalszej części pracy).

Z kolei Ray Lamb, autor przewodnika dla urzędów pracy pt. „Doradztwo zawodowe w zarysie” używa pojęcia doradztwo zawodowe określające je jako proces, w którym doradca zawodowy pomaga klientowi w osiągnięciu lepszego zrozumienia siebie samego w odniesieniu do środowiska pracy. Zdaniem R. Lamba doradca umożliwi osobie potrzebującej pomocy realistyczny wybór lub zmianę zatrudnienia, lub też osiągnięcie właściwego dostosowania zawodowego.

Doradztwo zawodowe nie ogranicza się do określonej grupy wiekowej lub zawodowej, może dotyczyć każdej grupy pracowników w dowolnym czasie. Doradztwo zawodowe jest procesem, w którym doradca zawodowy i klient pracują wspólnie, a podczas trwania całego procesu doradczego wiara w wolność wyboru stanowi podstawę. Doradca zawodowy, pomagając klientowi musi pamiętać o czynnikach zewnętrznych i wewnętrznych mających wpływ na jego obecny status zawodowy, jak i mogących mieć wpływ na przyszłość. Doradca ukazuje osobie oczekującej pomocy możliwości jej własnego rozwoju, wykorzystania indywidualnych talentów dla własnego dobra i dobra ogółu oraz uświadamia klientowi, że jego proces rozwoju ma charakter ciągły i trwa przez całe życie.

W dalszej części niniejszego opracowania autorka będzie operowała pojęciem doradztwo zawodowe i doradca zawodowy.

## **Rola i zadania doradcy zawodowego w świetle ustawy o zatrudnieniu i bezrobociu z dnia 16.10.91 r. (z późn. zm.)**

Zgodnie z założeniami Ustawy o zatrudnieniu i bezrobociu z dn. 16.10.91 r. (z późn. zm.) urzędy pracy prowadzą orientację i poradnictwo zawodowe w celu udzielania młodocianym nie pobierającym nauki oraz pełnoletnim kandydatom do pracy specjalistycznej pomocy w wyborze zawodu, przekwalifikowania lub podjęcia pracy. Ustawa określa orientację zawodową jako ukierunkowującą młodocianych i pełnoletnich do podjęcia odpowiedniego zatrudnienia, wyboru zawodu lub przekwalifikowania.

Natomiast poradnictwo zawodowe rozumiane jest jako udzielanie porad wykorzystujących specjalistyczne badania lekarskie, psychologiczne i pedagogiczne.

Nieco szerzej traktuje problem orientacji i poradnictwa zawodowego Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 17.12.91 r. W ramach Rozporządzenia zadania urzędu pracy w ramach orientacji i poradnictwa zawodowego polegają na:

- gromadzeniu i aktualizowaniu informacji o zawodach, rynku pracy, możliwościach szkolenia zawodowego oraz opisywaniu i upowszechnianiu tych informacji,
- udzielaniu osobom bezrobotnym i poszukującym pracy indywidualnych porad zawodowych,
- udzielaniu osobom zainteresowanym informacji ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji, podjęcie lub zmianę pracy,
- prowadzeniu lub zleceniu specjalistycznych badań psychologicznych, pedagogicznych i lekarskich umożliwiających udzielanie indywidualnych porad zawodowych, wydawaniu opinii o przydatności zawodowej, kierunku przyuczenia do zawodu lub przekwalifikowania,
- inspirowaniu, organizowaniu i prowadzeniu, w zależności od potrzeb, grupowych zajęć dla bezrobotnych i poszukujących pracy, w celu nabycia umiejętności poszukiwania i uzyskiwania pracy,
- udzielaniu pomocy zakładom pracy w doborze kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych,
- współpracy z instytucjami zajmującymi się poradnictwem i orientacją zawodową, kształceniem zawodowym, opieką zdrowotną i pomocą społeczną oraz zakładami pracy, w celu udzielenia pomocy osobom korzystającym z pośrednictwa urzędów pracy,
- inicjowaniu i prowadzeniu badań zjawiska bezrobocia na lokalnych rynkach pracy.

## **Charakterystyka osób zgłaszających się do doradcy zawodowego w urzędzie pracy**

### **Założenia Ustawy o zatrudnieniu i bezrobociu z 16.10.91 r. (z późn. zm.)**

Ustawa o zatrudnieniu i bezrobociu z 16.10.91 r. (z późn. zm.) daje prawo korzystania z usług orientacji i poradnictwa zawodowego w urzędach pracy osobom młodocianym nie pobierającym nauki oraz pełnoletnim kandydatom do pracy. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 17.12.91 r. z poradnictwa zawodowego w urzędach pracy mogą korzystać:

- zainteresowani uzyskaniem informacji lub ukierunkowania zawodowego nie zarejestrowani jako bezrobotni lub poszukujący pracy,
- bezrobotni lub poszukujący pracy, potrzebujący indywidualnej porady zawodowej,
- zakłady pracy.

Doradztwo zawodowe prowadzone w urzędach pracy obejmuje różne grupy osób, tj.:

- ludzi młodych, którzy nie wiedzą, jaki zawód jest dla nich najbardziej odpowiedni,
- dorosłych pracowników, którzy muszą zmienić zawód lub dostosować się do nowych warunków ze względu na zwolnienia grupowe, przebranżowienia, postęp techniczny lub z przyczyn osobistych,
- kobiety, które coraz częściej powracają na rynek pracy po dłuższej nieobecności,
- osoby pozostające na zasiłku, powracające po dłuższym okresie bezrobocia, które potrzebują pomocy w dostosowaniu i zmianie kwalifikacji zawodowych.

### **Doświadczenia własne - analiza rejestrów osób zgłaszających się do doradcy zawodowego**

Z rejestrów Rejonowego Urzędu Pracy w Bełchatowie wynika, iż najliczniejszą grupą zgłaszającą się do doradcy zawodowego są kobiety w młodym wieku (21-35 lat), pobierające zasiłek, mające wykształcenie średnie. Drugą, pod względem liczebności, grupą są mężczyźni w wieku 21-35 lat z wykształceniem podstawowym i zasadniczym zawodowym, pobierający zasiłek dla bezrobotnych. Dokładne dane obrazują Tabele 1-12 (Załącznik 1, 2, 3, 4). Poradnictwo zawodowe funkcjonuje w bełchatowskim urzędzie pracy od 1991 roku. Jak wynika z analizy ww. rejestrów (Załącznik 1, 2, 3, 4) w poszczególnych latach 1991, 1992, 1993, 1994 klientami doradców zawodowych były podobne grupy osób (wiek, wykształcenie, prawo do zasiłku). Zasadnicza różnica dotyczyła celu wizyt zgłaszających się osób.

W 1991 roku przyjęto 137 osób (Zał. 1), które przychodziły do doradcy zawodowego głównie w celach uzyskania informacji.

W kolejnych latach 1992 i 1993 (Zał. 1 i 2) klientami doradcy zawodowego były najczęściej osoby zainteresowane przekwalifikowaniem i zdobyciem kwalifikacji, a po typową poradę zawodową zgłosiło się niewiele osób.

Natomiast w br. dużą grupę stanowią osoby zgłaszające się *stricte* po poradę zawodową polegającą na pomocy w aktywnym szukaniu pracy, kierunku przekwalifikowania, zrozumieniu siebie oraz dostrzeżeniu własnych zainteresowań i uzdolnień.

Prezentowane powyżej dane są wynikiem analizy rejestrów poradnictwa indywidualnego Rejonowego Urzędu Pracy w Bełchatowie, co nie oznacza, że taka sytuacja występuje wyłącznie w tutejszym urzędzie pracy. Być może w innych urzędach w Polsce jest podobnie.

Generalnie należy stwierdzić, iż klientami doradcy zawodowego są osoby o różnym wykształceniu, wieku, mające różne problemy osobiste i zawodowe.

## **Metody i techniki pracy doradcy zawodowego**

Jak wynika z dotychczasowej analizy pracy doradcy zawodowego, reprezentuje on profesję doradcą różniącą się od innego doradztwa jedynie dziedziną i rodzajem problemów. Osoby zgłaszające się do doradcy zawodowego są bardzo zróżnicowaną grupą pod względem wieku, pozycji społecznej czy doświadczenia zawodowego. Realizacja procesu doradczego wymaga od doradcy interdyscyplinarnej wiedzy oraz umiejętności nawiązania kontaktu, dokonywania indywidualnej i grupowej oceny.

W związku z powyższym, doradca zawodowy powinien korzystać w swej pracy z wielu metod i technik nauk społecznych (psychologii, socjologii czy pedagogiki). Szczególnie pomocne wydają się być techniki ankiety, rozmowy, obserwacji czy metoda indywidualnych przypadków. Doradca zawodowy najczęściej korzysta w swej pracy z rozmowy (wywiadu) posługując się określonym kwestionariuszem. Szereg pytań zadawanych przez doradcę w trakcie rozmowy (wywiadu) nie stanowi stałego schematu stosowanego zawsze i w stosunku do każdego.

Niezwykle pomocną techniką, dzięki której można byłoby zweryfikować własny tok postępowania i udoskonalić techniki pracy w procesie doradczym jest obserwacja. Nie chodzi tu o obserwację w potocznym znaczeniu tego słowa, która polega na postrzeganiu pewnych faktów, zdarzeń i zjawisk bez określonego celu, bez pisemnej rejestracji i psychologicznej interpretacji. Taka obserwacja nie ma nic wspólnego z prawdziwą naukową metodą.

## **Obserwacja jako jedna z metod uzyskiwania informacji przez doradcę zawodowego**

### **Pojęcie obserwacji**

Obserwacja jest osobliwym sposobem postrzegania, gromadzenia i interpretowania poznawanych danych w naturalnym ich przebiegu i pozostających w bezpośrednim zasięgu widzenia i słyszenia obserwatora.

Przez niektórych autorów, jak np. M. Łobocki, obserwacja określana jest jako metoda naukowa, inni uważają ją za technikę badań (T. Pilch). Jednak w każdym przypadku twórcy metodologii badań pedagogicznych podkreślają ważność trzech czynników-etapów obserwacji, tj. postrzeganie, gromadzenie i interpretowanie. Oczywiście obserwacja nie zawsze musi przebiegać wg wymienionej kolejności etapów. W procesie doradczym obserwacja może przebiegać bardzo różnie w zależności od sytuacji, celu i przedmiotu badań. Doradca zawodowy może np. postrzegać i gromadzić pewne istotne dane oraz jednocześnie dokonywać interpretacji. Innym razem, np. w przypadku pracy z grupą, interpretacja będzie możliwa bezpośrednio po zakończeniu zajęć. Trudno bowiem wyobrazić sobie prowadzącego zajęcia, który jednocześnie zapisywałby zachowania uczestników grupy. Znamioną cechą obserwacji, bardzo istotną dla doradcy zawodowego jest to, iż dotyczy ona zdarzeń, zjawisk w ich naturalnym rozwoju, tzn. nie wywiera wpływu na ich powstanie i przebieg. Ten fakt różni obserwację od wszystkich innych metod pedagogicznych. Dzięki temu można badać obserwowane zjawiska tak, jak one występują. Ponadto obserwacja odbywa się zawsze w sposób celowy, planowy, selektywny i wymagający aktywnej postawy umysłu. Doradca zawodowy powinien o tym fakcie pamiętać, dzięki czemu jego obserwacja będzie przeprowadzana zgodnie z założeniami metodologii badań naukowych.

### **Warunki poprawnej obserwacji**

Podstawowe warunki obserwacji jako metody naukowej to: celowość, planowość, selektywność, dokładność i obiektywność. Doradca zawodowy chcąc korzystać z metody obserwacji musi najpierw ustalić jej cel. Obserwator powinien wiedzieć po co ma być prowadzona, co chce dzięki niej osiągnąć. Świadomość celu oraz jego zawężenie pozwala obserwować to, co istotne, a nie wszystko.



Drugim warunkiem poprawnej obserwacji jest jej planowość, dzięki czemu unika się chaotyczności i bezcelowości. Doradca zawodowy pamiętając o planowości obserwacji powinien wypracować w szczegółach strategię postępowania badawczego, która uwzględniałaby:

- czas trwania obserwacji i poszczególne jej etapy,
- sposoby obserwowania,
- sposoby rejestrowania wyników obserwacji,
- wpływ warunków, w jakich odbywa się obserwacja, na jej wyniki,
- określenie zasad interpretacji zgromadzonego materiału obserwacyjnego.

Kolejny warunek prawidłowej obserwacji to jej selektywność, czyli wybiórczość obserwowanych zjawisk. Selekcja dotyczy również odpowiedniego doboru osób badanych, co zależy od celu obserwacji. Selekcji podlega także sytuacja, miejsce i czas, w którym planujemy dokonać obserwacji. Doradca zawodowy nie będzie obserwował swoich klientów w różnych sytuacjach, bo jest to niemożliwe, lecz w sytuacjach ściśle określonych. Należy również zdecydować, w jakim czasie będzie przeprowadzana obserwacja. Zgłaszający się po poradę inaczej będzie zachowywał się na początku rozmowy doradczej niż na końcu (podobnie w przypadku zajęć grupowych).

Czwartym warunkiem właściwej obserwacji jest jej dokładność-„fotograficzność”. Dokładna obserwacja jest wierna, wyczerpująca i wnikliwa. Doradca zawodowy nie powinien zatem zniekształcać obserwowanych zjawisk (wierność), obserwować najdrobniejsze interesujące go szczegóły (obserwacja wyczerpująca) oraz uwzględniać współzależność faktów, zdarzeń i zjawisk (wnikliwość).

Ostatnim warunkiem poprawnej obserwacji jest jej obiektywność. Obserwator powinien postrzegać i rejestrować to, co jest przedmiotem obserwacji, niezależnie od osobistych doświadczeń, subiektywnych postaw lub własnych oczekiwań. Doradca zawodowy musi rozgraniczać swoje spostrzeżenia od ich interpretacji, unikać przedwczesnych wniosków i uogólnień.

Wymienione warunki poprawnej obserwacji mogą być spełnione, gdy obserwator ma odpowiednie przygotowanie psychologiczne i metodologiczne oraz jest ściśle określony przedmiot badań.

### **Przedmiot obserwacji**

Ustalenie przedmiotu badań jest rzeczą trudną i zależy od celu naszych badań. Koniecznym jest precyzyjne określenie tego, co ma badać obserwacja, zgodnie z jej realnymi możliwościami. Przedmiot badań nie

może być ani zbyt szeroki, ani zbyt wąski. Zawężenie przedmiotu badań nie oznacza oczywiście koncentracji obserwatora wyłącznie na czynnościach zewnętrznych samych w sobie, lecz także na ich treści psychologicznej.

Doradca zawodowy musi zatem pamiętać, iż to, co dzieje się „na zewnątrz” klienta nie jest identyczne z jego działaniem wewnętrznym. W takim przypadku doradca powinien uczynić przedmiotem obserwacji zarówno czynności zewnętrzne, jak i odpowiadające im treści psychologiczne. Jest to możliwe dzięki temu, że obserwacja byłaby metodą uzupełniającą inne metody pracy doradcy zawodowego.

Zgodnie z metodologią badań naukowych, przyjmuje się, że podstawowym przedmiotem obserwacji są:

- a) warunki, w których aktualnie przebywają osoby obserwowane,
- b) sytuacje, w których czynnie lub biernie uczestniczą osoby obserwowane,
- c) reakcje obserwowanych osób na owe warunki i sytuacje.

W przypadku procesu doradczego warunkami, będącymi przedmiotem obserwacji, byłyby m.in. wyposażenie pomieszczenia (pokoju do rozmów indywidualnych), jego wygląd estetyczny, obecność innych osób w pomieszczeniu, warunki atmosferyczne, pora dnia, w jakiej odbywa się obserwacja, a w przypadku doradztwa grupowego także skład osobowy grupy (liczba, wiek, płeć itp.).

Sytuacje, w których uczestniczyłyby osoby obserwowane przez doradcę zawodowego, miałyby postać zajęć zorganizowanych w ramach porad grupowych (Klub Aktywnego Poszukiwania Pracy) lub rozmowy indywidualnej z klientem.

Bardzo częstym przedmiotem obserwacji bywają reakcje. W przypadku procesu doradczego niezwykle istotną sprawą są reakcje klientów na wymienione warunki i sytuacje, w których w danym czasie uczestniczą. Pomijanie opisu reakcji jest ogromnym błędem obserwatora, gdyż zachowanie człowieka jest funkcją jego wewnętrznych uwarunkowań, jak i wszystkich zewnętrznych warunków oraz towarzyszących im okoliczności. Doradca zawodowy opisując reakcje klientów powinien również uwzględniać ich przejawy, jak np. cechy osobowości, a szczególnie nawyki, przyzwyczajenia, zainteresowania i upodobania, potrzeby, motywy czy postawy.

## **Techniki obserwacyjne**

Techniki obserwacyjne są określonymi sposobami dokonywania obserwacji w celach badawczych. Mogą one być bardzo różne, jednak

wszystkie nadają się do zastosowania przez doradcę zawodowego. Szczególnie przydatne wydają się być techniki obserwacji uczestniczącej. Doradca może obserwować grupę podczas zajęć (np. w Klubie Aktywnego Poszukiwania Pracy). Byłby on w tym przypadku obserwatorem, o czym członkowie grupy by nie wiedzieli, a spostrzeżenia swoje doradca odnotowywałby bezpośrednio po przeprowadzonych zajęciach.

Do technik obserwacji uczestniczącej należą:

- a) technika obserwacji dorywczej,
- b) technika „dzienników obserwacyjnych”,
- c) technika obserwacji kategoryzowanej.

Technika obserwacji dorywczej nie wydaje się być odpowiednią w pracy doradcy zawodowego, ponieważ polega ona na zapisywaniu przejawów zachowania według osobistego uznania obserwatora. Technika ta jest subiektywna i niesie niebezpieczeństwo projekcji.

Równie ryzykowna jest technika „dzienników obserwacyjnych”. Polega ona na opisywaniu zdarzeń lub zjawisk w ich naturalnym następstwie czasowym na przestrzeni możliwie długiego okresu. Prowadzona jest w postaci zapisków codziennych. Jednak podobnie jak w przypadku obserwacji dorywczej istnieje tu niebezpieczeństwo tendencyjności i stronniczości.

Niezwykle cenna jest technika obserwacji kategoryzowanej polegająca na obserwowaniu osób z uwzględnieniem ogólnego celu obserwacji i poszczególnych jej aspektów (różnych kategorii zachowania się). Technika ta gwarantuje dokładność spostrzeżeń i minimalizuje czas obserwacji oraz pozwala uzyskać materiał nadający się do ilościowego opracowania. Stosując technikę obserwacji kategoryzowanej układamy specjalną listę poszczególnych kategorii zachowania się istotnych z punktu widzenia naszych zainteresowań. Zestaw ten określony jest mianem *schematu obserwacyjnej* (M. Łobocki) lub *arkusza obserwacyjnego* (T. Pilch). Arkusz obserwacyjny w pedagogicznych badaniach środowiskowych jest uznany za najdoskonalszą technikę gromadzenia materiałów obserwacyjnych.

Dla doradcy zawodowego arkusz obserwacyjny może być niezwykle cenną techniką uzupełniającą inne techniki badań. Sposób opracowania arkusza obserwacyjnego zależy od konkretnych okoliczności i wymagań badawczych. Każdy doradca może opracować sobie własny arkusz obserwacyjny w zależności od tego, co będzie jego celem badań, *przedmiotem obserwacji itd.*

Niniejsze opracowanie zawiera propozycję dwóch arkuszy obserwacyjnych:

- a) arkusz obserwacyjny w indywidualnej rozmowie z klientem (Zał. 5),

b) arkusz obserwacyjny w doradztwie grupowym (Zał. 6).

Zaproponowany arkusz obserwacyjny do rozmowy indywidualnej dotyczy konkretnego celu badań, a mianowicie - przejawy aktywności klienta w czasie rozmowy doradczej. Arkusz zawiera wyłącznie pozytywne kategorie zachowań. Doradca zawodowy dokonujący obserwacji według takiego arkusza obserwacyjnego (Zał. 5) mógłby poznać oraz stwierdzić fakt występowania przejawów aktywności klienta w powiązaniu ze sposobem prowadzenia rozmowy doradczej. Zaobserwowanie np. skrępowania, niezrozumienia pytania przez klienta, podanie skąpych odpowiedzi mogłoby sugerować na stosowanie przez doradcę złych technik, nieodpowiednich pytań w rozmowie doradczej.

Natomiast w przypadku doradztwa grupowego prezentowany arkusz obserwacyjny (Zał. 6) pozwoliłby poznać przejawy aktywności grupy, które mogłyby wskazywać na skuteczność i prawidłowość stosowanych narzędzi czy technik pracy grupowej. Oczywiście do wyciągania tego typu wniosków doradca byłby upoważniony, jeżeli spełniałby wszystkie warunki poprawnej obserwacji oraz pamiętałby o zasadach interpretacji materiału obserwacyjnego.

## **Interpretacja materiału obserwacyjnego**

Interpretacja materiału obserwacyjnego polega na wyjaśnianiu różnych zaobserwowanych powiązań między poszczególnymi faktami lub zdarzeniami, aby móc odpowiedzieć na interesujące obserwatora pytania. Doradcy zawodowego mogą interesować odpowiedzi na następujące pytania:

1. Co jest przyczyną braku aktywności klienta podczas rozmowy doradczej; podobnie: co jest przyczyną braku aktywności grupy podczas zajęć?
2. Jaki jest stosunek klienta do doradcy zawodowego?
3. Czy stosowane przez doradcę zawodowego narzędzia badawcze (np. określony kwestionariusz, ankieta) są skuteczne w rozmowie doradczej bądź doradztwie grupowym?

Tego rodzaju pytań może być wiele i każdy doradca stworzyłby z pewnością własną listę nurtujących go problemów, na które odpowiedzi wcale nie są łatwe. Wiele bowiem pytań podczas interpretacji danych wykracza poza zewnętrzne, obserwowalne zjawiska. Trudno np. zobaczyć stosunek klienta do doradcy zawodowego. Dlatego też, aby prawidłowo interpretować zebrany materiał należy przestrzegać kilku podstawowych warunków:

- a) duża ilość i różnorodność materiału obserwacyjnego,
- b) znajomość wiedzy psychologicznej,
- c) badawcza postawa obserwatora.

Zgodnie z założeniami metodologicznymi wszelka interpretacja wymaga niezliczonej ilości faktów i dużej różnorodności.

Czasami doradca zawodowy nie jest w stanie prowadzić obserwację przez dłuższy czas, np. w przypadku zajęć grupowych, które trwają 4 tygodnie. Nie oznacza to, iż w takiej sytuacji całkowicie rezygnujemy z metody obserwacji. Należy wówczas pamiętać, aby zbyt pochopnie i szybko nie wyciągać przedwczesnych wniosków. Nie ma określonego minimum ilości faktów, zdarzeń, a zależy to od rodzaju badanego problemu.

Istotnym warunkiem udanej interpretacji jest również znajomość wiedzy psychologicznej, a szczególnie teorii tłumaczących mechanizm regulacji zachowania się człowieka. Brak takiej wiedzy może prowadzić do wielu uproszczeń i błędów. Doradca zawodowy prowadzący obserwację powinien pamiętać, że bodźce zewnętrzne oddziałują na człowieka poprzez uwarunkowania wewnętrzne (zasada determinizmu S. L. Rubinsztejna). Oczywiście czynniki wewnętrzne (przeżycia psychiczne człowieka) są poza zasięgiem bezpośredniej obserwacji. Dlatego też sprawiają tak wiele trudności.

Doradca powinien ponadto reprezentować postawę badacza-obserwatora, tzn.:

- unikać zbyt pochopnych wniosków,
  - pamiętać, iż każde sformułowane uogólnienie ma inny stopień prawdopodobieństwa,
  - korzystać również z innych metod badawczych,
  - pamiętać o granicach interpretacyjnych materiału obserwacyjnego.
- Interpretacja zgromadzonego materiału obserwacyjnego umożliwiałaby doradcy zawodowemu:
- wyprowadzenie wniosków dotyczących właściwości psychicznych obserwowanego (zainteresowania, postawy, cechy temperamentu itp.),
  - wyjaśnienie poszczególnych reakcji lub działań klienta na podstawie przeżyć psychicznych, dzięki umiejętności wczuwania się w cudze stany psychiczne,
  - wyjaśnienie różnych form zachowania się działaniem aktualnych bodźców zewnętrznych z uwzględnieniem ich treści przeżyć psychicznych,
  - wyjaśnienie aktualnego wpływu minionych doświadczeń życiowych na postawę klienta,

- wyjaśnienie faktów stwierdzonych w zachowaniu się klienta procesami fizjologicznymi zachodzącymi w organizmie (stan zdrowia).

Na ogół powinno się korzystać z jak największej ilości form interpretacyjnych. Im mniejsze uwzględnienie tych form w prowadzonej analizie, tym bardziej wątpliwe i kontrowersyjne są uogólnienia.

## **Granice poznawcze obserwacji**

Obserwacja nie jest metodą, na której można bezwzględnie polegać. Badacz posługujący się tą metodą wpływa w istotny sposób na jej wartość.

Każdą technikę obserwacyjną należy oceniać w kontekście z osobistymi zdolnościami samego obserwatora.

Błędy popełnione w trakcie obserwacji są różnego rodzaju, np.:

- przedwczesna interpretacja materiału obserwacyjnego,
- powierzchowność i stronniczość spostrzeżeń niosące ze sobą niebezpieczeństwo ulegania uczuciom sympatii lub antypatii wobec osób obserwowanych,
- obserwacja prowadzona ze zbyt odległego (formalnego) dystansu,
- niekompletność i niedokładność rejestrowania zaobserwowanych danych, wynikająca ze zbyt dużego zaufania własnej pamięci przez obserwatora,
- niewłaściwa interpretacja zgromadzonego uprzednio materiału badawczego - zbyt pospieszne wyciąganie wniosków i traktowanie ich jako bezsporne stwierdzenia.

## **Zakończenie**

Przedstawione opracowanie stanowi próbę analizy obserwacji jako jednej z metod pracy doradcy zawodowego. Może być także wstępem do samodzielnego wypracowania przez doradcę własnych arkuszy obserwacyjnych, w zależności od celu badań.

Autorka oparła swoje rozważania na literaturze pedagogicznej skierowanej do nauczycieli. Jednak wskazówki tam zawarte były punktem wyjścia do przemyśleń nad warsztatem pracy doradcy zawodowego.

Jak wynika z przedstawionego materiału, obserwacja jest metodą badań narażoną na wiele niebezpieczeństw, uproszczeń i niedokładności. Na pewno nie powinny posługiwać się nią osoby niekompetentne, bez odpowiedniego przygotowania metodologicznego. Jednak niewątpliwą zaletą obserwacji jest możliwość przedstawienia przy jej pomocy wielowymiarowego obrazu zachowania się człowieka i towarzyszących im

zdarzeń. Pamiętać jednak należy, iż obserwacja może być jedynie metodą uzupełniającą w stosowaniu innych metod badawczych.

W przypadku doradcy zawodowego obserwacja może być doskonałą metodą wspomagającą wywiad. Doradca, chcący skorzystać z metody obserwacji, powinien ciągle doskonalić się w obserwowaniu wolnym od subiektywnych odczuć, opinii, przekonań. Celowa, planowa, selektywna, dokładna i obiektywna obserwacja to wielka i jednocześnie niezwykle trudna umiejętność.

Warto uczyć się obserwować, zwłaszcza jeśli się zważy, że większość sądów i ocen pochodzi właśnie z obserwacji.

Wiele zagadnień dotyczących doradztwa zawodowego dla osób bezrobotnych wymaga opracowań i badań. Bezrobocie w Polsce ciągle jeszcze jest poważnym, czekającym na rozwiązania problemem. Praca doradców zawodowych z osobami bezrobotnymi jest szczególnie istotna jako jedna z form aktywnego zwalczania bezrobocia. Dlatego też im więcej opracowań i badań na temat pracy doradców zawodowych, możliwościach doskonalenia ich warsztatu pracy, tym większe szanse pomocy osobom zgłaszającym się do urzędów pracy.

Załącznik I

1991 rok

Tabela 1. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat		1	0	1
21-35 lat		60	38	98
36-45 lat		28	7	35
46-55 lat		3	0	3
pow. 55 lat		0	0	0
Razem		92	45	137

Tabela 2. Struktura wykształcenia klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe		1	9	10
Zas. zaw.		2	11	13
Śred. og.		55	8	63
Śred. zaw.		30	17	47
Wyższe		4	0	4
Razem		92	45	137

Tabela 3. Obraz osób zgłaszających się do doradcy zawodowego uwzględniający prawo do zasiłku

Prawo do zasiłku Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak	85	38	123
Nie	7	7	14
Razem	92	45	137

Załącznik 2  
1992 rok

Tabela 4. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat	95	31	126
21-35 lat	291	129	420
36-45 lat	110	98	208
46-55 lat	16	17	33
pow. 55 lat	0	0	0
Razem	512	275	787

Tabela 5. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe	10	138	148
Zas. zawod.	28	85	113
Śred. og.	245	17	262
Śred. zaw.	212	30	242
Wyższe	17	5	22
Razem	512	275	787

Tabela 6. Obraz osób zgłaszających się do doradcy zawodowego uwzględniający prawo do zasiłku

Prawo do zasiłku Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak	456	232	688
Nie	56	43	99
Razem	512	275	787



Tabela 7. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat		8	6	14
21-35 lat		107	68	175
36-45 lat		52	31	83
46-55 lat		11	7	18
pow. 55 lat		0	2	2
Razem		178	114	292

Tabela 8. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe		10	34	44
Zas. zawod.		33	52	85
Śred. og.		34	7	41
Śred. zawod.		97	20	117
Wyższe		4	1	5
Razem		178	114	292

Tabela 9. Obraz osób zgłaszających się do doradcy zawodowego uwzględniający prawo do zasiłku

Prawo do zasiłku	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak		140	76	216
Nie		38	38	76
Razem		178	114	292

Tabela 10. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat		14	2	16
21-35 lat		17	10	27
36-45 lat		20	5	25
46-55 lat		0	0	0
pow. 55 lat		0	0	0
Razem		51	17	68

Tabela 11. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe		6	3	9
Zas. zawod.		6	7	13
Śred. og.		11	2	13
Śred. zaw.		28	5	33
Wyższe		0	0	0
Razem		51	17	68

Tabela 12. Obraz osób zgłaszających się do doradcy zawodowego uwzględniający prawo do zasiłku

Prawo do zasiłku	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak		38	9	47
Nie		13	8	21
Razem		51	17	68

Załącznik 5

### Propozycja arkusza obserwacyjnego w indywidualnej rozmowie z klientem

Kategorie zachowania się	Data spotkania				
1. Mówi pierwszy, nie czekając na zaproszenie.					
2. Siedzi wygodnie, bez skrepowania.					
3. Słucha uważnie pytań.					
4. Rozumie wszystkie pytania.					
5. Podaje pełne, wyczerpujące odpowiedzi na zadawane pytania.					
6. Wykazuje zdecydowaną postawę.					
7. Jest chętny do współpracy.					

Uwaga!

Powyższy arkusz obserwacyjny dotyczy następującego celu badań - przejawy aktywności klienta w rozmowie doradczej. Arkusz obejmuje jedynie pozytywne kategorie zachowań, które obserwator winien zdefiniować, wyjaśnić przed przystąpieniem do obserwacji.

**Propozycja arkusza obserwacyjnego w indywidualnej rozmowie  
z klientem**

Data spotkania					
Kategorie zachowania się					
1. Wszyscy są aktywni.					
2. Aktywne są ciągle te same osoby.					
3. Wszyscy wykonują zlecone zadania.					
4. Zabierają głos bez ponagleń prowadzącego.					
5. Mówią na zadany temat.					
6. Są swobodni.					
7. Są zadowoleni.					

**Uwaga!**

Powyższy arkusz obserwacyjny dotyczy następującego celu badań - przejawy aktywności grupy w trakcie zajęć w Klubie Aktywnego Poszukiwania Pracy. Arkusz zawiera jedynie pozytywne kategorie zachowań, które obserwator winien zdefiniować, wyjaśnić przed przystąpieniem do obserwacji.

**Literatura**

1. Dziennik Ustaw nr 106 z dn. 20.11.91 r., poz. 457.
2. Dziennik Ustaw nr 122 z dn. 27.12.91 r., poz. 538.
3. Lamb R.: Doradztwo zawodowe w zarysie, Urząd Pracy, US DOL 1993.
4. Łobocki M.: Metody badań pedagogicznych, Warszawa 1982.
5. Pilch T.: Metody i techniki badań, w: M. Godlewski (red.), Pedagogika, Warszawa 1978.
6. Podoska-Filipowicz E.: Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego, Bydgoszcz 1990.
7. Wiatrowski Z.: Pedagogika pracy w zarysie, Warszawa 1985.

## STUDIUM PRZYPADKU W PORADNICTWIE ZAWODOWYM

Wybór zawodu i planowanie kariery zawodowej jest skomplikowanym procesem polegającym na podejmowaniu wielu trudnych decyzji. W procesie tym człowiek musi opierać się na wiedzy niezbędnej przy podejmowaniu decyzji zawodowych oraz korzystać z różnorodnych informacji. Obszarem, który skupia tego rodzaju informacje i wiedzę jest system orientacji i poradnictwa zawodowego.

Poradnictwo zawodowe w Polsce funkcjonowało dotychczas w strukturach oświatowych i było adresowane do młodzieży. Skupiało się głównie na problemach wyboru zawodu przez młodzież szkolną. Zadania poradnictwa zawodowego realizowały poradnie wychowawczo-zawodowe i szkoły.

W związku z przemianami, jakie obecnie zachodzą w naszym kraju, powstała potrzeba poradnictwa zawodowego dla osób dorosłych. System orientacji i poradnictwa zawodowego musi funkcjonować w odniesieniu do systemu gospodarczego i społecznego. Trudno przewidzieć precyzyjnie zmiany tych systemów w Polsce, można jednak twierdzić, że bezrobocie - większe lub mniejsze - będzie zjawiskiem trwałym. W związku z tym człowiek, w okresie zawodowo czynnym, będzie zmuszony zmieniać kilkakrotnie miejsce pracy, zdobywać nowe kwalifikacje lub nawet zmienić zawód. Również zmiany technologiczne wymuszają na człowieku dokształcanie się, przekwalifikowanie i dostosowanie się do nowych wymogów środowiska pracy.

A zatem system orientacji i poradnictwa zawodowego obejmuje takie zagadnienia, jak:

- indywidualne planowanie kariery zawodowej i wybór zawodu,
- stan i perspektywy rynku pracy na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym,
- funkcjonowanie systemu edukacji szkolnej i pozaszkolnej,
- zawodoznawstwo,
- techniki poszukiwania pracy,

– umiejętności prezentowania własnej osoby w aspekcie zawodowym.

Poradnictwo zawodowe jest obszarem, który integruje dwa ważne elementy życia społecznego. Z jednej strony opiera się na możliwościach i potrzebach społeczno-gospodarczych kraju, a z drugiej strony wspomaga uzdolnienia, zainteresowania i aspiracje obywateli, tak aby mogli oni pracować z pożytkiem własnym i dla dobra ogółu.

Podstawową zasadą doradztwa jest poszanowanie autonomii osoby, jej prawa do samodzielnego decydowania o sobie i prawa do wolnego wyboru rozwiązań. Ray Lamb pisze: „doradztwo zawodowe jest to proces, w którym doradca zawodowy i klient pracują wspólnie, aby ten ostatni mógł osiągnąć lepsze zrozumienie samego siebie i wiedzę o świecie pracy i mógł bardziej realistycznie wybrać, zmienić lub dostosować się do zatrudnienia”.

Podmiotem procesu doradczego jest klient, a meritum pracy doradcy to problem, z jakim zgłasza się klient. W procesie tym ważne jest wszystko to, co dotyczy jednostki - co charakteryzuje jej sytuację, jej możliwości intelektualne i fizyczne oraz jej cechy osobiste o znaczeniu zawodowym. Doradca zawodowy cały czas ma na uwadze dobro klienta, jego aspiracje i szanse rozwoju. Indywidualne podejście do każdego klienta jest zatem podstawową dyrektywą doradcy zawodowego.

W świetle powyższego wydaje się uzasadniony pogląd, że w poradnictwie zawodowym, a bezpośrednio w pracy doradcy zawodowego z klientem, może być powszechnie stosowana metoda indywidualnych przypadków.

W literaturze przedmiotu metoda indywidualnych przypadków często nazywana jest zamiennie studium przypadku. Tutaj termin studium przypadku będzie odnosił się do konkretnego procesu doradczego. W realizacji tego procesu stosowano reguły metodologiczne oraz techniki właściwe dla metody indywidualnych przypadków.

## **Metoda indywidualnych przypadków - opis**

Metoda indywidualnych przypadków wywodzi się z metod pracy socjalnej rozwijanych na przełomie XIX i XX wieku w Stanach Zjednoczonych i Anglii. Jej twórcą była Mary Richmond. W Polsce, w naukach społecznych, metoda indywidualnych przypadków rozwinęła się głównie na gruncie pedagogiki.

Metoda ta jest sposobem badań, polegającym na analizie jednostkowych losów ludzkich uwikłanych w określone sytuacje społeczne. Może także służyć analizie pojedynczych zjawisk i faktów społecznych.

W metodzie tej zakłada się dwa etapy postępowania. Pierwszy etap to diagnoza, czyli badanie przypadku. Etap ten określa się „case study”. Drugi etap, „case work”, to praca z danym przypadkiem. „Case work” ma na celu podjęcie działań terapeutycznych bądź innych działań, mających na celu zmianę stanu rzeczy.

Jest zrozumiałe, że aby podjąć właściwe działania terapeutyczne, musi być dokonana rzetelna, wnikliwa i trafna diagnoza.

Powtarzając za Aleksandrem Kamińskim „... diagnoza oznacza rozpoznanie badanego stanu rzeczy na podstawie zebranych objawów i znanych ogólnych prawidłowości, przez przyporządkowanie stwierdzonych objawów do określonego ich typu albo gatunku, a dalej - przez wyjaśnienie genetyczne tego stanu oraz jego fazy obecnej i przewidywanego rozwoju. Nie w każdym diagnozowaniu występują wszystkie składniki diagnozy i nie wszystkie są jednakowo ważne”.

W naukach społecznych, a także w poradnictwie zawodowym, mamy do czynienia z diagnozą społeczną, która oznacza badanie stanu, losów i sytuacji jednostki ludzkiej w kontekście środowiskowym i czasowym.

Ustalenia diagnostyczne będą decydowały o wyborze właściwych sposobów postępowania na etapie drugim.

Ryszard Wroczyński formułuje następujące założenia metodologiczne metody indywidualnych przypadków:

1. Każda sytuacja wymagająca pomocy powinna być szczegółowo zbadana.
2. Analiza powinna uwzględniać nie tylko indywidualną biografię, ale również środowisko społeczne i sytuację rodzinną badanego przypadku.
3. Do zadań badającego należy wyjaśnienie przyczyn sytuacji wymagających pomocy oraz określenie wpływu proponowanej pomocy na poprawę stanu rzeczy.
4. Zadaniem pomocy jest nie tylko organizowanie wsparcia, ale przede wszystkim pobudzenie aktywności i zaradności osób objętych badaniem.

W badaniach metodą indywidualnych przypadków stosuje się zazwyczaj takie techniki, jak wywiad, obserwacja, analiza dokumentów, a w razie potrzeby teksty i inne techniki, jakimi posługują się nauki społeczne. Dobór technik uzależniony jest zawsze od obiektu i problemu, który chcemy badać oraz od celu badań.

Metoda indywidualnych przypadków nie uprawnia do budowania teorii bądź formułowania praw ogólnych. Jest natomiast podejściem metodologicznym, w którym badany obiekt, jego własności i procesy, jakim podlega, same w sobie stanowią przedmiot zainteresowań.

Stefan Nowak mówi o stopniach ogólności badania, wyróżnionych ze względu na cel badań. Metoda indywidualnych przypadków jest adekwatna do sytuacji, które „... polegają na tym, że celem badania jest uzasadnienie twierdzeń o pewnym jednostkowym przedmiocie lub o pewnej ograniczonej - czasowo-przestrzennie określonej - klasie zjawisk; zarazem badaniem naszym obejmujemy cały zakres rzeczywistości, dla którego chcemy formułować twierdzenie bądź jednostkowy przedmiot (co jest oczywiste), bądź wszystkie przedmioty danej klasy”.

## **Studium przypadku - pan Bogdan lat 50**

### **1. Spotkanie z panem Bogdanem.**

Pan Bogdan zgłosił się do doradcy zawodowego w Rejonowym Urzędzie Pracy z prośbą o pomoc w trudnej sytuacji życiowej. Jest pięćdziesięcioletkiem, ma za sobą 27 lat stażu pracy. Od roku bezrobotny. Ma trudności ze znalezieniem takiej pracy, która satysfakcjonowałaby go. Jeśli trafi na odpowiednią ofertę i czyni starania o pozyskanie tej pracy - spotyka się z odmową zatrudnienia.

### **2. Diagnoza.**

Doradca przeprowadził z panem Bogdanem wywiad, obserwując jednocześnie jego sposób bycia. Celem wywiadu było:

- a) określenie problemu, z jakim boryka się nasz klient,
- b) poznanie osoby p. Bogdana,
- c) ustalenie przyczyn sytuacji zawodowej p. Bogdana.

Ad a) Określenie problemu.

Pan Bogdan od roku nie pracuje i pobiera zasiłek dla bezrobotnych. Poszukuje pracy. Przeprowadził sporo rozmów z pracodawcami, ale zawsze kończyły się one niepowodzeniem. Chce pracować. Praca jest dla niego wartością autoteliczną. Brak pomocy i bezczynność powodują ciągły stres. W czasie rozmowy wykonuje dużo nerwowych, zbędnych gestów. Jest rozgoryczony. Czuje się niedoceniony i niepotrzebny. Wyraźnie widać, że poddaje się emocjom. Przyznaje, że nie stroni od kieliszka.

Praca dałaby mu pewność siebie, wpłynęłaby na poprawę stanu psychicznego.

Ad b) Charakterystyka p. Bogdana.

Osoba pana Bogdana zostanie scharakteryzowana wg dziedzin zaproponowanych przez Ray Lamba w jego książce.

**Doświadczenie zawodowe:**

- Pierwsza praca w zakładach odzieżowych jako pomocnik. Po roku powołany do wojska.
- Po odbyciu służby wojskowej 5 lat pracuje w Komitecie Miejskim PZPR. Zwolniony za nadużywanie alkoholu.
- Praca w zakładach produkcji środków opatrunkowych na stanowisku mistrza zmianowego. Pracował 12 lat. Zwolniony za nadużywanie alkoholu.
- Praca w zakładach odzieżowych na stanowisku kierownika administracyjnego. Przez 2 lata przewodniczący Rady Pracowniczej. Zwolniony w ramach zwolnień grupowych, po sprywatyzowaniu zakładu. Ta praca dawała panu Bogdanowi dużo zadowolenia. Uważa, że dobrze kierował zespołem, który mu podlegał. Zakład był należycie utrzymany, funkcjonował prawidłowo i dzięki temu został w krótkim czasie sprywatyzowany.

**Wykształcenie:**

- Technikum Włókiennicze ukończone wieczorowo przed powołaniem do wojska.
- Prawo administracyjne - studia zaoczne ukończone w okresie pracy w Komitecie Miejskim PZPR.

**Sposób spędzania wolnego czasu:**

Czas wolny pan Bogdan przeznacza na czytanie. Czyta dużo książek, ale też czasopisma fachowe z dziedziny ekonomii i gospodarki. Prowadzi życie towarzyskie, niestety zbyt dużo pije.

**Umiejętności:**

- Umiejętność nawiązywania kontaktów z ludźmi.
- Zdolności negocjacyjne.
- Umiejętność kierowania zespołami ludzkimi.

**Czynniki społeczno-ekonomiczne:**

Sytuacja finansowa pana Bogdana jest niezła, ponieważ ma pewne oszczędności.

W domu konflikty z żoną i dorosłym synem, również na zasiłku. Brak pracy i konflikty w domu są przyczyną ciągłego stresu.



### **Cechy charakteru:**

Aktywny i pełen energii. Nie lubi bezczynności, która działa na niego destrukcyjnie. Ambitny, ma poczucie własnej wartości, jednak brak mu pewności siebie.

### **Ograniczenia fizyczne:**

Cztery miesiące temu pan Bogdan przeszedł zawał. W tej chwili jest już w dobrej kondycji, lecz nie może wykonywać prac wymagających dużego wysiłku fizycznego. Musi być pod kontrolą lekarza.

Ad c) Przyczyny złej sytuacji zawodowej pana Bogdana.

Sytuacja pana Bogdana spowodowana jest z jednej strony czynnikami zewnętrznymi, takimi jak bezrobocie i transformacja systemu gospodarczego, a z drugiej strony brakiem umiejętności dostosowania się do tych przemian oraz pewną dysharmonią osobowości pana Bogdana.

Kierunek wykształcenia - prawo administracyjne - w połączeniu ze stażem pracy w branży przemysłowej decydują o tym, że nasz klient nie ma konkretnego, wyuczonego zawodu. Z pewnością utrudnia to ponowne wejście na rynek pracy.

Wyższe wykształcenie i duże doświadczenie zawodowe, w tym wiele lat pracy na stanowiskach kierowniczych, są jednak jego atutami. Jest to również dobre przygotowanie do pracy na szczeblu kierowniczym w wielu działach gospodarki, w różnych instytucjach. Stanowi to również dobry punkt wyjścia do zdobycia dodatkowych kwalifikacji czy uprawnień w zawodach, których podstawą jest jakiegokolwiek wyższe wykształcenie.

Mimo tych okoliczności pan Bogdan od dłuższego czasu jest bezrobotny.

Niewątpliwie wpływ na to ma fakt, że w przeszłości, a także i teraz, nadużywa alkoholu. Dyskomfort psychiczny spowodowany brakiem pracy, konflikty w domu i nadużywanie alkoholu świadczą o zachwianiu równowagi psychicznej. Pan Bogdan ma aspiracje zawodowe, ale brak mu pewności siebie. Nerwowy sposób bycia prawdopodobnie zniechęca pracodawców. Wiek - 50 lat - jest również negatywnie postrzegany przez pracodawców.

Jednakże do osiągnięcia wieku emerytalnego panu Bogdanowi pozostało jeszcze 15 lat aktywności zawodowej.

### **3. Praca z panem Bogdanem.**

Przed naszym klientem stoją dwa poważne zadania.

Jedno - to uporządkowanie spraw rodzinnych i osobistych. Jest to zadanie pierwszoplanowe, gdyż stan obecny utrudnia ponowne wejście w życie zawodowe. W przyszłości może też negatywnie wpływać na przebieg kariery zawodowej.

Drugie - to wybór drogi zawodowej i realizacja podjętych decyzji.

Zważywszy na wiek pana Bogdana, oba te zadania są jednakowo trudne.

Realizując zadanie pierwsze, doradca zawodowy wspólnie ze swoim klientem muszą równolegle podjąć kilka działań.

a) Uporządkować sprawy rodzinne.

Działania ze strony Rejonowego Urzędu Pracy muszą mieć charakter kompleksowy. Aby przełamać stresogenną sytuację w domu, należy udzielić pomocy w uzyskaniu pracy przez syna p. Bogdana. Ograniczyłyby to konflikty domowe, które - jak wiemy - w znacznym stopniu przyczyniły się do choroby p. Bogdana i w dalszym ciągu mają wpływ na jego stan zdrowia i złe samopoczucie psychiczne.

b) Zadbać o stan zdrowia fizycznego.

Po przebyciu pierwszego zawału p. Bogdan musi prowadzić odpowiedni tryb życia. Rodzaj pracy zawodowej musi być również konsultowany z lekarzem.

c) Zadbać o stan psychiczny.

Pilną sprawą jest uzyskanie przez pana Bogdana pełnej harmonii osobowości i wyzbycie się tych cech, które są negatywnie postrzegane na rynku pracy. W tym celu wskazany byłby udział w cyklu zajęć w klubie pracy. Zajęcia takie umożliwiłyby głębsze spojrzenie w siebie, lepsze poznanie swojej osobowości w aspekcie zawodowym.

Należy również brać pod uwagę skłonności pana Bogdana do nadużywania alkoholu. Jeśli udział w zajęciach klubu pracy nie przyniósłby pozytywnych efektów w tym względzie, trzeba rozważyć możliwość pracy indywidualnej z psychologiem. Może też zaistnieć potrzeba skierowania do poradni przeciwalkoholowej, chociaż mamy tu raczej do czynienia z piciem sytuacyjnym niż chorobą alkoholową.

Po uświadomieniu sobie przez naszego klienta ważności i konieczności powyżej wymienionych działań można przystąpić do realizacji zadania drugiego, jakim jest wybór drogi zawodowej. Możliwe rozwiązania, to:

- poszukiwanie pracy bez zmiany kwalifikacji,
- uzupełnienie kwalifikacji i poszukiwanie pracy w nowym zawodzie,
- rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej.

Pan Bogdan sam musi rozważyć, jaka rola jest dla niego najbardziej odpowiednia - pracownika czy pracodawcy - a następnie podjąć kolejne decyzje. Jeśli w dalszym ciągu chciałby być pracownikiem, należy zastanowić się nad tym, gdzie pragnie pracować i w jakim charakterze.

Rozwiązanie pierwsze wydaje się najłatwiejsze. Ale czy przyniesie sukces? Wszak p. Bogdan już od roku bezskutecznie poszukuje pracy. Jest to chyba najlepsza weryfikacja tego podejścia.

Należy zatem wziąć pod uwagę takie miejsca pracy, które byłyby osiągalne po uzupełnieniu kwalifikacji. Wyższe wykształcenie jest dobrym punktem wyjścia do podjęcia różnorodnych kursów specjalistycznych. Na rynku pracy pojawiło się sporo nowych zawodów i miejsc pracy, które bazują na wyższym poziomie wykształcenia i wymagają posiadania specjalistycznych umiejętności i wiedzy, możliwych do zdobycia drogą wykształcenia kursowego. Z kolei instytucje szkolące oferują tego rodzaju kursy.

Pan Bogdan może też rozważyć możliwość rozpoczęcia własnej działalności gospodarczej. Przed podjęciem takiej decyzji musi poddać dokładnej analizie swoje predyspozycje psychiczne, stan zdrowia, możliwości finansowe. Charakter poprzedniej pracy, zainteresowania i uzdolnienia naszego klienta są tu przesłankami pozytywnymi. Nie należy też zapominać, że syn p. Bogdana jest również bezrobotny. A może zaczęliby coś robić razem?

#### 4. Pomoc ze strony Rejonowego Urzędu Pracy.

Decyzja co do wyboru przyszłej drogi zawodowej należy wyłącznie do pana Bogdana. Doradca zawodowy natomiast służy wszelką informacją niezbędną do podjęcia decyzji przy rozważanych alternatywach. W zależności od tego, jaką decyzję końcową podejmie klient, RUP ma możliwość udzielenia mu praktycznej pomocy.

Jeśli pan Bogdan zechce rozpocząć własną działalność gospodarczą, będzie mógł skorzystać z preferencyjnego kredytu. Może także zwrócić się do specjalistycznej instytucji z prośbą o konsultacje przy sporządzaniu biznes-planu. Koszty takiej konsultacji pokrywa Rejonowy Urząd Pracy.

W przypadku, gdy pan Bogdan zdecyduje się na podwyższenie kwalifikacji, RUP może skierować go na odpowiedni kurs, pokrywając koszty takiego szkolenia.

### **Uwagi końcowe. Jaki doradca?**

Należy zadać pytanie, jaką postawę przyjmie doradca w omawianym tu przypadku, aby zapewnić klientowi pełną swobodę decyzji, a jednocześnie pomoc w rozwiązaniu problemu?

Spośród modeli działalności doradcy zawodowego wyodrębnionych przez Bożenę Wojtasik najbardziej adekwatny do naszego przypadku wydaje się być doradca leseferysta.

Tego typu doradca kieruje się trzema podstawowymi zasadami:

- jest zawsze konkretny,
- bezwarunkowo szanuje radzącego się, akceptując go takim, jaki jest,

- nie ocenia i nie krytykuje, lecz umie wczuć się w sytuację radzącego się.

Leseferysta nie ma gotowych odpowiedzi, jaki zawód powinien wybrać klient, bo wie, że co jest dobre i wartościowe dla doradcy, nie musi być takim dla radzącego się. Doradca leseferysta poświęca klientowi dużo czasu, pobudza go do poznania siebie, stwarza możliwości samooceny, oświeśla problem, ale nie udziela konkretnych porad.

W praktyce takie czyste, modelowe zachowanie podczas całego procesu doradczego jest trudne do zrealizowania. W naszym przypadku doradca występuje również w roli informatora. Możliwa jest także inna postawa, w zależności od bieżącej potrzeby. Postawa leseferysty jest jednak, w sposób zasadniczy, dominująca.

## Literatura

1. Wroczyński R.: Pedagogika społeczna, PWN 1979.
2. Kamiński A.: Funkcje pedagogiki społecznej, PWN 1982.
3. Nowak S.: Metodologia badań społecznych, PWN 1985.
4. Lamb R.: Doradztwo zawodowe w zarysie, Urząd Pracy, Warszawa 1984.
5. Podoska-Filipowicz E.: Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego, Bydgoszcz 1990.
6. Wojtasik B.: Doradca zawodu, Wrocław 1993.
7. Wojtasik B.: Modele działalności doradcy zawodu i ich społeczne preferencje, w: Szkoła Zawodowa nr 3-1993.
8. Ziemska-Popielak F.: Nowy model orientacji i poradnictwa zawodowego, w: Pedagogika Pracy nr 22.

**POZYCJA DORADCY ZAWODOWEGO  
W REJONOWYM URZĘDZIE PRACY.  
OBRAZ DORADCY W OCZACH BEZROBOTNYCH**

**Wstęp**

Orientacja i poradnictwo zawodowe mają ogromne znaczenie w procesie racjonalnego kształtowania rynku pracy. Problem ten nabiera szczególnego znaczenia w obecnej sytuacji na rynku pracy. Transformacja gospodarki – przechodzenie z sektora państwowego do prywatnego, recesja – rozpad kontaktów gospodarczych, zmiany na poziomie przedsiębiorstw i całych gałęzi przemysłu z jednej strony a utrzymywanie się wśród osób poszukujących pracy nawyków towarzyszących okresowi obfitości miejsc pracy z drugiej, stawiają nowe wymagania wobec doradców zawodowych. Sprostanie im jest tym trudniejsze, że zawód ten w Polsce ma niewielkie tradycje.

Brak jest (poza nielicznymi artykułami) opracowań dotyczących profesjonalnych działań doradców w zmieniającej się rzeczywistości społeczno-gospodarczej.

Niniejsza praca, w bardzo skromnym zakresie, przedstawia sytuację, w jakiej znajduje się obecnie poradnictwo zawodowe w rejonowych urzędach pracy, po czterech latach ich funkcjonowania. Problemy tu przedstawione dotyczą wprowadzie pracy doradców z województwa piotrkowskiego, jednak wiele z nich z pewnością można odnieść do całego kraju.

Praca ta napisana została na podstawie materiałów empirycznych uzyskanych na stanowisku pracy doradcy w RUP – Bełchatów. Były nimi badania ankietowe przeprowadzone wśród bezrobotnych zgłaszających się do doradcy oraz analiza dokumentów dotyczących poradnictwa zawodowego w rejonowym urzędzie pracy i ankiet otrzymanych od doradców zawodowych z województwa piotrkowskiego.

## Zadania i rola doradcy zawodowego w RUP w świetle uregulowań prawnych

Problematyka orientacji i poradnictwa zawodowego od strony formalno-prawnej została usankcjonowana w obowiązujących aktach normatywnych, tj. Ustawie o zatrudnieniu i bezrobociu z dnia 16.10.1991 r. i Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 17.12.1991 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia pośrednictwa pracy, orientacji i poradnictwa zawodowego, rejestracji i ewidencji bezrobotnych oraz poszukujących pracy, a także przyznawania świadczeń określonych w przepisach o zatrudnieniu i bezrobociu.

Ustawa o zatrudnieniu i bezrobociu zobowiązuje wojewódzkie i rejonowe urzędy pracy do świadczenia usług specjalistycznych w zakresie orientacji i poradnictwa zawodowego:

- młodocianym nie pobierającym nauki,
- pełnoletnim kandydatom do pracy.

Zgodnie z Ustawą:

- Orientacja zawodowa polega na ukierunkowaniu młodocianych i pełnoletnich do podjęcia odpowiedniego zatrudnienia, wyboru zawodu lub przekwalifikowania.
- Poradnictwo zawodowe polega na udzielaniu porad wykorzystujących specjalistyczne badania lekarskie, psychologiczne i pedagogiczne.

Uszczegółowienie zadań dla osób zajmujących się tą problematyką w urzędach pracy zawiera Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej. Ich realizacja polega na:

- gromadzeniu i aktualizacji informacji o rynku pracy,
- gromadzeniu informacji o zawodach,
- prowadzeniu banku informacji o możliwościach i kierunkach szkolenia,
- upowszechnianiu tych informacji wśród osób bezrobotnych i poszukujących pracy.

Dodatkowym, choć bardzo ważnym z punktu widzenia ww. jest inicjowanie i prowadzenie badań zjawiska bezrobocia na lokalnym rynku pracy. Jest to bardzo istotne ze względu na brak instytucji zajmujących się gromadzeniem i upowszechnianiem kompletnych informacji o rynku pracy. Dane takie są konieczne, aby orientacja prowadzona w wojewódzkich i rejonowych urzędach pracy była trafna i rzetelna.

Do poradnictwa indywidualnego należy:

1. Udzielanie osobom zainteresowanym (bezrobotnym i poszukującym pracy) indywidualnych porad zawodowych.

2. Prowadzenie bądź zlecenie specjalistycznych badań psychologicznych, pedagogicznych i lekarskich, które wykorzystywane są w procesie poradnictwa zawodowego.

3. Pomoc zakładom pracy w doborze kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych.

Do zadań realizowanych w zakresie poradnictwa grupowego należy:

1. Inspirowanie, organizowanie i prowadzenie grupowych zajęć dla bezrobotnych i poszukujących pracy w celu nabycia umiejętności poszukiwania i uzyskiwania pracy.

2. Inspirowanie współpracy z instytucjami zajmującymi się poradnictwem i orientacją zawodową, kształceniem zawodowym, opieką zdrowotną i pomocą społeczną oraz zakładami pracy w celu udzielania pomocy zgłaszającym się do biur pracy.

Rozporządzenie MPiPS z dn. 17.12.1991 r. określa, kto może korzystać z pomocy w zakresie orientacji i poradnictwa zawodowego. Są to:

- bezrobotni lub poszukujący pracy zgłaszający się po porady indywidualne,
- osoby potrzebujące informacji lub ukierunkowania zawodowego nie zarejestrowane jako bezrobotne poszukujące pracy,
- pracodawcy.

Indywidualne poradnictwo zawodowe, zgodnie z ratyfikowaną przez nasz kraj Konwencją nr 142 Międzynarodowej Organizacji Pracy ma przestrzegać również zasad:

- powszechności (obejmuje swym działaniem całą populację osób związanych z problematyką pracy, osoby w wieku poprzedzającym podjęcie aktywności zawodowej i zawodowo czynne),
- wolnego wyboru zawodu i miejsca pracy,
- bezpłatności w korzystaniu z usług poradnictwa zawodowego.

Żaden z aktów normatywnych nie określa wyraźnie, jakie wymogi (wykształcenie formalne, stanowisko, umiejętności) miałyby spełniać osoby zajmujące się tą problematyką w wojewódzkich i rejonowych urzędach pracy. Obecnie decydują o tym kierownicy tych urzędów. Panuje tu duża różnorodność i swoboda rozwiązań.

## **Funkcje i zadania doradcy zawodowego w literaturze przedmiotu**

Orientacja i poradnictwo zawodowe mają istotne znaczenie w procesie racjonalnego kształtowania lokalnego rynku pracy i planowania indywidualnych karier zawodowych. Jest to szczególnie ważne w obecnej

sytuacji. Z jednej strony gwałtowne przemiany strukturalne rynku pracy, z drugiej powolne i mało adekwatne do rzeczywistości przemiany w szkolnictwie zawodowym stworzyły dla wielkiej grupy pracobiorców nowe, trudne do przezwyciężenia problemy. Szczególnie bezrobotni, postawieni w niespotykanej dotychczas sytuacji konkurencyjności i kurczenia się rynku pracy, nie potrafią korzystać z informacji, projektować nowych dróg zawodowych czy sensownie szukać pracy. W rozwiązaniu tych skomplikowanych problemów może pomóc kompetentna i profesjonalna kadra doradców zawodowych. Tymczasem zawód ten w Polsce nie ma właściwie żadnych tradycji.

### **Poradnictwo zawodowe przed zmianami strukturalnymi w gospodarce**

Do chwili wejścia w życie Ustawy o zatrudnieniu z dn. 29.12.89 r. niewiele mówiło się i pisało na temat specjalistycznego poradnictwa zawodowego dla dorosłych i młodocianych nie pobierających nauki.

Problematyką orientacji i poradnictwa zawodowego zajmowały się poradnie wychowawczo-zawodowe, podległe od 1964 r. resortowi oświaty, wydziały zatrudnienia i spraw socjalnych i resortowe przychodnie specjalistyczne, które, obok psychologicznych i medycznych badań nad przydatnością zawodową, prowadziły również poradnictwo zawodowe.

Najważniejszą funkcję w orientacji zawodowej w myśl ówczesnych koncepcji miała pełnić szkoła. Doradcami zawodowymi byli najczęściej nauczyciele wytypowani przez dyrektora szkoły, przeważnie wychowawcy klas V-VIII bądź też pedagodzy szkolni. Nauczyciele traktowali swoją rolę w tym zakresie jako coś przypadkowego i chwilowego. Również dla niewielu pedagogów szkolnych sprawa orientacji zawodowej była przedmiotem szczególnej troski.

Poradnie wychowawczo-zawodowe prowadziły działalność informacyjną i koordynującą działania orientacyjne, koncentrując się jednocześnie na indywidualnym poradnictwie zawodowym dla zgłaszających się uczniów i ich rodziców.

Działalność wydziałów zatrudnienia i spraw socjalnych miała obejmować dwie grupy zadań:

1. Usługi w zakresie informacji zawodowych, polegające na zbieraniu, opracowywaniu i przekazywaniu ich konkretnym odbiorcom. Informacje te miały ułatwić: wybór pracy, kierunku kształcenia, przekwalifikowania lub zmiany zawodu.
2. Usługi w zakresie indywidualnego poradnictwa.



Już wtedy badacze zajmujący się problematyką wyboru zawodu stwierdzali, że bardzo mała grupa młodzieży podejmuje decyzje zawodowe optymalnie, tj. zgodnie z indywidualnymi i społecznymi potrzebami.

Można zatem sądzić, że niewielu z młodych ludzi mających podjąć pierwsze decyzje zawodowe korzystało z pomocy specjalistów. Wynikało to prawdopodobnie z faktu, że orientacja zawodowa nie była prowadzona w sposób prawidłowy.

Z drugiej strony sytuacja na rynku pracy, dążenie do pełnego zatrudnienia, nieistnienie (przynajmniej oficjalnie) problemu bezrobocia nie wymuszały potrzeby powszechniejszego korzystania z usług doradców zawodowych.

Polski system edukacyjny pozwalał, żeby ludzie o bardzo niskich kwalifikacjach mieli poczucie pewności zatrudnienia. Dlatego u większości osób czynnych zawodowo nie powstał nawyk korzystania z tej formy pomocy.

Poradnictwo zawodowe zaczęło nabierać znaczenia dopiero w sytuacji narastającego bezrobocia. Wyrazem tego jest ustawa o zatrudnieniu i bezrobociu i inne akty normatywne związane z tą problematyką.

## **Pojęcie orientacji i poradnictwa zawodowego w literaturze.**

### **Definicja pojęć**

W literaturze z zakresu pedagogiki, psychologii i socjologii pracy pojęcia orientacji i poradnictwa zawodowego definiowane są w różny sposób. E. Podoska-Filipowicz proponuje następujące definicje pojęć:

„Orientacja zawodowa – rozumiana jako zespół działań przygotowujących dzieci, młodzież i osoby pełnoletnie do prawidłowego wyboru zawodu, kierunku kształcenia i pracy oraz doskonalenia lub zmiany kwalifikacji zawodowych...”

Poradnictwo zawodowe traktowane jest przez autorkę jako „... metoda działania rodziców, nauczycieli, kwalifikowanych doradców zawodowych, psychologów i lekarzy, a przede wszystkim pracowników poradni wychowawczo-zawodowych, punktów orientacji i poradnictwa zawodowego przy wydziałach zatrudnienia i spraw socjalnych i innych instytucji, których głównym elementem jest udzielanie rad i niesienie pomocy w podjęciu świadomej, swobodnej decyzji dotyczącej wyboru zawodu lub szkoły zawodowej czy uczelni, a także zmiany zawodu lub miejsca pracy”.

Według W. Rachalskiej poradnictwo zawodowe można traktować jako jedną z metod działania w zakresie orientacji zawodowej.

Z. Wiatrowski natomiast porządkując pojęcia związane z orientacją zawodową, traktuje ją jako całokształt oddziaływań wychowawczych mających pomóc młodzieży w wyborze zawodu. Stwierdza, że poradnictwo zawodowe jest jednym z etapów orientacji zawodowej i „... dotyczy osób zawodowo czynnych, które albo dążą do mistrzostwa w zawodzie i oczekują w tym pomocy o charakterze doradczym, albo też stoją przed koniecznością zmiany zawodu i wyboru zawodu w pełni odpowiadającego nowym okolicznościom i nowym potrzebom”.

W większości dotychczasowych opracowań poświęconych tej problematyce, pomimo tak szerokiego zdefiniowania zadań orientacji i poradnictwa zawodowego, główny nacisk położono na jedną z wymienionych grup – młodzież, która staje przed pierwszymi decyzjami zawodowymi. Orientacja i poradnictwo zawodowe dla dorosłych traktowane było w sposób marginalny.

Na użytek niniejszej pracy orientację zawodową definiuje się jako zespół działań przygotowujących klientów urzędów pracy do wyboru zawodu, kierunku kształcenia, doskonalenia lub zmiany kwalifikacji zawodowych czy pracy.

Zadania te realizowane są poprzez:

- wyposażenie w wiedzę o zawodach,
- dostarczenie informacji o kierunkach i możliwościach kształcenia, przekwalifikowania, podnoszenia kwalifikacji,
- dostarczenie informacji o zapotrzebowaniu na kadry pracownicze, szczególnie na lokalnym rynku pracy,
- rozwijanie i kształtowanie zainteresowań zawodowych.

Jest to proces, który może mieć miejsce w każdym okresie życia człowieka i na każdym etapie jego rozwoju zawodowego.

Orientacja zawodowa prowadzona przez doradców w rejonowych urzędach pracy ukierunkowana jest na:

- absolwentów szkół,
- osoby dorosłe bez zawodu,
- osoby stojące przed koniecznością zmiany zawodu, stanowiska lub specjalności, jak również miejsca pracy ze względu na różnego rodzaju okoliczności.

Poradnictwo zawodowe rozumiane jest tu jako działalność polegająca na udzielaniu pomocy klientom zgłaszającym się do doradcy zawodowego w radzeniu sobie z problemami zawodowymi i zatrudnienia. I chociaż, jak pisze Ray Lamb „... nie da się odizolować doradcy od napięć, jakie towarzyszą klientom pozbawionym pracy, jednak musi on koncentrować się na tych emocjach i odczuciach, które bezpośrednio stoją na drodze do znalezienia pracy”.

## Model doradcy zawodowego

Wiele mówi się i pisze również o tym, jakie wykształcenie i umiejętności winna posiadać osoba zajmująca się poradnictwem w urzędzie pracy.

Pożądanym typem doradcy zawodowego, z pięciu, jakie wymienia w swojej pracy „Model działalności doradcy, a typy radzących się uczniów” Bożena Wojtasik, jest doradca-konsultant. Ten typ doradcy wiąże się z koncepcją poznawczą w psychologii, wg której „jednostka jest samodzielnym podmiotem przyjmującym postawę badawczą wobec rzeczywistości”.

Tutaj doradca jest partnerem dla klienta. Pokazuje mu nowe aspekty działania, inspiruje do stawiania sobie nowych celów i ich osiągnięcia, ale to klient sam analizuje problem, zdobywa informacje i szuka rozwiązań. Doradca, wypełniając te zadania realizuje cechy dobrej porady, która wg W. Rachalskiej powinna pobudzać do refleksji, do pracy nad sobą, do szukania informacji.

Aby doradca skutecznie realizował te zadania, musi posiadać następujące umiejętności:

- nawiązywania kontaktu,
- dokonywania indywidualnej i grupowej oceny,
- zastosowania podstawowych zasad zachowań w grupie i kierowania nią,
- gromadzenia i korzystania z informacji dotyczących możliwości rozwoju zawodowego,
- tworzenia wraz z bezrobotnym planu zawodowego, który pomoże znaleźć zatrudnienie,
- obsługi ofert,
- kontaktowania się z instytucjami, które mogą być pomocne dla klienta.

Podstawowymi technikami, z których może korzystać doradca jest rozmowa, wywiad, analiza dokumentów radzącego się, wyniki badań lekarskich i psychologicznych. Technikami pomocniczymi są ankieta, obserwacja i techniki socjometryczne.

Obecnie osoby pracujące na stanowisku doradcy kierują się bardziej intuicją niż usystematyzowaną wiedzą, szczególnie w zakresie metodyki prowadzenia rozmów doradczych i rozwiązywania zgłaszanych problemów. Wynika to z braku odpowiednich standaryzowanych narzędzi i z niewielkiego doświadczenia lub jego braku w tego typu pracy.

Brak ściślejszej współpracy z poradniami psychologicznymi do pomocy w diagnozowaniu poszczególnych przypadków zuboża warsztat pracy doradcy i poradnictwo zawodowe sprowadza się w praktyce do udzielania

indywidualnych porad zawodowych w oparciu o wywiad z klientem, bez możliwości uwzględnienia wyników badań specjalistycznych. Niepełne, w znacznej części zdezaktualizowane charakterystyki zawodowe również nie stanowią narzędzia pomocniczego.

Ważną sprawą, utrudniającą pracę doradcy zawodowego, jest brak wypracowanego statusu prawnego doradcy. Stanowi to również, obok płacowej, barierę napływu do zawodu wysoko kwalifikowanej kadry.

## **Miejsce i rola doradcy zawodowego w strukturze rejonowego urzędu pracy w oparciu o dane empiryczne województwa piotrkowskiego**

### **Usytuowanie komórki poradnictwa zawodowego w schemacie organizacyjnym rejonowego urzędu pracy**

W strukturze organizacyjnej rejonowego urzędu pracy samodzielne stanowisko ds. poradnictwa zawodowego zostało połączone ze stanowiskiem ds. szkoleń i umiejscowione w dziale pośrednictwa i poradnictwa. Dział ten bezpośrednio podlega zastępcy kierownika rejonowego urzędu pracy. W skład działu wchodzi:

- referat pośrednictwa i informacji,
- referat rejestracji i ustalania uprawnień zasiłkowych bezrobotnych mężczyzn,
- referat rejestracji i ustalania uprawnień zasiłkowych bezrobotnych kobiet,
- samodzielne stanowisko ds. prac interwencyjnych i robót publicznych,
- samodzielne stanowisko ds. refundacji wynagrodzenia młodocianych pracowników zakładów pracy oraz refundacji wynagrodzeń absolwentów,
- samodzielne stanowisko ds. poradnictwa i szkoleń.

Główne zadania, które powinien realizować ten dział to:

- rozwijanie aktywnych form przeciwdziałania skutkom bezrobocia,
- obsługa klientów urzędu pracy (rejestracja, informacja, pośrednictwo),
- ewidencja wizyt bezrobotnych.

W nowym, proponowanym przez WUP, ramowym projekcie schematu organizacyjnego referat poradnictwa zawodowego ponownie został połączony z referatem ds. szkoleń.

Doradcom przyporządkowano następujące zadania:

- poradnictwo,
- nabór kandydatów na szkolenia,
- organizacja szkoleń.

W projekcie tym wspomina się co prawda o tym, że zadania te mogą być podzielone na poszczególne stanowiska, ale pozostawiono to do decyzji kierowników rejonowych urzędów pracy. Decyzje te uzależniono od warunków lokalowych i wielkości rynku pracy.

## **Zakres współpracy doradców zawodowych z innymi służbami w RUP**

Umiejscowienie referatu poradnictwa zawodowego i szkoleń w dziale pośrednictwa i poradnictwa powinno pociągnąć za sobą ścisłą współpracę z innymi służbami, szczególnie z tymi, które zajmują się aktywnymi formami zwalczania bezrobocia. Od tego, jak ona przebiega, zależy obsługa klientów zgłaszających się do urzędu, a co za tym idzie ocena całego urzędu pracy.

Jak pisze w swoim opracowaniu Ray Lamb „wielu klientów nie zwraca się z prośbą o pomoc doradczą, często nie wiedząc, że takiej pomocy potrzebują. Dlatego też wszyscy pracownicy mający do czynienia z klientami powinni umieć rozpoznawać wszelkie wskazówki, że potrzebna jest taka pomoc”.

Tymczasem pracownicy bardzo często nie tylko nie potrafią ich rozpoznać, ale nie wiedzą nawet, jaką funkcję pełni doradca i jakie zadania realizuje. Chociaż mówi się i pisze o konieczności bardzo ścisłej współpracy doradców z pozostałymi pracownikami, jednak nie robi się nic w kierunku wypracowania form tej współpracy. Nie prowadzi się żadnych szkoleń uczących, jak rozpoznawać potrzeby doradcze u klientów, nie informuje, w jaki sposób i w jakim stopniu mogą oni wykorzystać pomoc doradcy na stanowisku pracy. Doradcy są gotowi do współdziałania z innymi pracownikami. Inicjują działania mające na celu podniesienie poziomu wiedzy o poradnictwie zawodowym. Jednakże nie odniesie to pożądanego skutku bez akceptacji i wsparcia ze strony poszczególnych kierowników RUP-ów.

Już w chwili rejestracji bezrobotny powinien zostać poinformowany o wszelkich formach pomocy, jakimi dysponuje urząd pracy, a nie tylko, kiedy i w jakiej wysokości zostanie mu wypłacony zasiłek.

We wspomnianym wyżej projekcie, w miejscu, gdzie pisze się o kwalifikacjach, jakie powinien posiadać pośrednik pracy nie wspomina się

nic o umiejętnościach i wiedzy pozwalającej na wstępne rozpoznanie potrzeb doradczych u klientów. Dlatego też bezrobotni docierają do doradcy w sposób przypadkowy, a przecież niezmiernie ważny jest sposób jego skierowania. Jeśli klient wie, dlaczego trafił do doradcy, jakie odniesie z tego korzyści, z pewnością będzie bardziej nastawiony na współpracę i sam będzie szukał pomocy.

### **Stopień wykorzystania komputerów w pracy doradcy**

Od 1990 roku rozpoczęło się komputeryzowanie biur pracy. Na pierwszym etapie w komputery zostały wyposażone służby, które zajmowały się rejestracją, ewidencją, naliczaniem zasiłków i wydawaniem decyzji przyznających zasiłek. W ślad za tym powinny pójść działania zmierzające do wyposażenia w programy komputerowe wspomagające pracę osób zajmujących się pośrednictwem pracy, poradnictwem zawodowym, robotami publicznymi czy interwencyjnymi.

Tak się jednak nie stało. Większość doradców nie tylko nie ma wyposażonego w komputer stanowiska pracy, ale nawet dostępu do komputera. Brak jest programów, które doradcy mogliby wykorzystać do badania zjawisk bezrobocia i lokalnego rynku pracy. Choć wiele pisze się o komputeryzacji służb zatrudnienia, która miałaby przyspieszyć i ułatwić dostęp do informacji, to na razie komputery nadal pełnią rolę maszynek do liczenia i drukowania decyzji.

### **Zadania i obowiązki realizowane przez doradcę**

W momencie tworzenia się struktur rejonowych urzędów pracy przewidziane zostało stanowisko ds. orientacji i poradnictwa zawodowego. Jednakże dopiero pod koniec 1993 roku we wszystkich rejonowych urzędach pracy woj. piotrkowskiego byli zatrudnieni doradcy. Wynikało to przede wszystkim z:

- marginalnego potraktowania miejsca i roli poradnictwa zawodowego
- przez niektórych kierowników RUP-ów,
- mało atrakcyjnej dla osób z wyższym wykształceniem oferty płacowej,
- odmiennych od dotychczasowych wymagań stawianych doradcom w związku z nową sytuacją na rynku pracy.

Obecnie w woj. piotrkowskim zatrudnionych jest siedmiu doradców zawodowych. Wszyscy oni mają wykształcenie wyższe humanistyczne. Dominują kierunki socjologiczny i pedagogiczny. Większość pracuje w

służbach zatrudnienia od chwili rozpoczęcia działalności biur pracy. Tylko dwóch spośród nich pracuje jako doradca od niedawna i jest to ich pierwsza, podjęta zaraz po studiach praca. Mają oni niewielki staż pracy i małe doświadczenie w pracy z bezrobotnymi. Dla jednej z tych osób sytuacja jest łatwiejsza, gdyż pracuje razem z doradcą zatrudnionym w tym urzędzie od 1990 roku. Może więc korzystać z jego pomocy.

Formalnie wszyscy doradcy zatrudnieni są na stanowiskach inspektorów ds. poradnictwa zawodowego i szkoleń. Powoduje to, że większość z nich zajmuje się organizowaniem szkoleń, prowadzi przetargi dla firm szkolących, nabór kandydatów na kursy, a nawet całą sprawozdawczość z tym związaną. W zakresie obowiązków jest co prawda „dobór kandydatów i nadzór nad szkoleniami dla bezrobotnych”, ale w praktyce wygląda to inaczej. Niektórzy z doradców, obok szkoleń zajmują się także kompleksową obsługą inwalidów i absolwentów, chociaż pisze się, że niedopuszczalne jest łączenie obowiązków doradcy z innymi zadaniami realizowanymi przez urząd pracy. W efekcie indywidualnemu poradnictwu mogą poświęcić przeciętnie 2,5 godziny z całego dnia pracy, grupowemu od 2 do 10 godzin tygodniowo. Jest to uzależnione od stopnia obciążenia innymi zadaniami, które choć formalnie nie należą do zakresu ich obowiązków, to nierzadko stawiane są na plan pierwszy, a ich realizacja egzekwowana przede wszystkim.

Sprawy z jakimi zgłaszają się do doradców bezrobotni to najczęściej:

- trudności w znalezieniu pracy związane z brakami wykształceniu,
- trudności z wyborem kierunku szkolenia, które zwiększyłyby ich szanse na rynku pracy,
- brak umiejętności skutecznego poszukiwania pracy.

Część z nich potrafi określić bariery utrudniające im zaistnienie na rynku pracy. Doradcy dostarczają im informacji i wskazówek pomocnych przy konstruowaniu planów zawodowych.

Inną grupę stanowią ci, którzy z powodu deprecjacji swoich kwalifikacji i doświadczeń życiowych, niepewności dalszego losu są zagubieni, sfrustrowani. Jak określił to jeden z doradców „głównie są to osoby załamane i zdezorientowane, nie wiedzą co mają ze sobą zrobić”.

Należałoby poświęcić im znacznie więcej czasu i uwagi, żeby mogli opowiedzieć o swoich problemach, czuć, że zostali wysłuchani. Doradcy starają się to robić, ale dzieje się to kosztem innych, nałożonych na nich obowiązków.

Nie bez znaczenia są tutaj warunki, w jakich pracują. W literaturze fachowej podkreśla się potrzebę wydzielienia pomieszczenia dla doradców. Wiadome jest, że atmosfera prowadzonej rozmowy, poczucie dyskrecji, ułatwiają integrację między doradcą a klientem.

W woj. piotrkowskim na pięć rejonowych urzędów pracy tylko w jednym przypadku doradca może prowadzić rozmowy bez obecności osób trzecich. Pozostali dzielą pokój z jedną lub więcej osobami, które zajmują się obsługą interesantów. W takiej sytuacji trudno jest mówić o warunkach sprzyjających udzielaniu porad.

Jak pisze Ray Lamb „uchwycenie i identyfikacja prawdziwego problemu doradczego przez klienta i doradcę jest niemożliwa, gdy klient nie będzie brał czynnego udziału w procesie doradczym”. Trudno oczekiwać od klienta otwartości i aktywności w sytuacji, gdy rozmowie przysłuchują się inni pracownicy bądź gdy zakłócają ją interesanci.

Klienci trafiają do doradców sami, najczęściej w sposób przypadkowy. Jak pisze jeden z doradców „przychodzą głównie z pytaniami o kursy. Często w trakcie rozmowy okazuje się, że potrzebna im jest inna pomoc niżeli zmiana kwalifikacji”. Bezrobotni docierają również do doradców skierowani przez pośredników pracy lub rejestratorki. Jednocześnie, jak stwierdzają sami doradcy, „jest to raczej kierowanie do osoby zajmującej się szkoleniami, a nie poradnictwem zawodowym”. Nasuwa się pytanie, co stanie się, kiedy organizację szkoleń przejmą od doradców inni pracownicy?

Z pewnością doradcy zostaną obciążeni i będą mogli poświęcić więcej czasu orientacji i poradnictwu zawodowemu. Istnieje jednak niebezpieczeństwo, że w wyniku braku współpracy z innymi pracownikami RUP i dobrej informacji, do doradców będzie trafiało coraz mniej bezrobotnych, a na kursy kierowane będą nie zawsze te osoby, którym ta forma pomocy jest potrzebna.

Doradcy chcąc zdobyć umiejętności warunkujące profesjonalne poradnictwo zawodowe podejmują różnorodne działania zmierzające do rozwoju zawodowego. Trzy osoby są słuchaczami podyplomowego studium dla doradców zawodowych, sześciu uczestniczyło w szkoleniu dla liderów klubów pracy. Wszyscy uczestniczą w kursach i szkoleniach organizowanych bądź sponsorowanych przez WUP w Piotrkowie Tryb.

Aby zaistniało profesjonalne poradnictwo zawodowe, oprócz zawodowych umiejętności, niezbędne jest stworzenie odpowiednich ram organizacyjnych, dostrzeżenie ważności tej dziedziny przez kierowników rejonowych urzędów pracy i wykorzystanie umiejętności doradców zgodnie z potrzebami klientów.

Jak na razie większość bezrobotnych ma poczucie pozostawienia ich samym sobie, urzędniczej bezduszości, a rejonowy urząd pracy kojarzą tylko z instytucją od wyłfocania zasiłków.



## **Zakres korzystania z pomocy doradcy zawodowego przez klientów rejonowego urzędu pracy i ich oczekiwania wobec doradcy**

### **Charakterystyka klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego**

Stanowisko doradcy w RUP-Belchatów zostało obsadzone w styczniu 1991 roku. W tym samym roku z porad doradcy skorzystało 137 osób. Dominowali klienci w wieku 21-35 lat, z wykształceniem średnim ogólnym, pobierający zasiłek. Dokładne dane zawiera Załącznik nr 1.

W pierwszym roku pracy pomoc doradcy ograniczała się do dostarczania informacji o lokalnym rynku pracy, możliwościach i kierunkach szkolenia, obsługi inwalidów. Prowadzenie indywidualnego poradnictwa zawodowego było niemożliwe ze względu na bardzo trudne warunki lokalowe.

W 1992 roku udzielono łącznie 787 porad. Tak znaczny wzrost był związany z:

- zatrudnieniem drugiego doradcy zawodowego,
- poprawą warunków lokalowych (doradcy otrzymali własny pokój),
- powiązaniem stanowiska doradcy ze stanowiskiem ds. szkoleń,
- otrzymaniem znacznych środków z Funduszu Pracy na szkolenia grupowe.

Najwięcej klientów było z dwóch przedziałów wiekowych: 21-35 lat i 36-45 lat, z wykształceniem średnim ogólnym i średnim zawodowym, pobierających zasiłek (patrz Załącznik nr 2).

Większość porad dotyczyła wyborów kierunków szkolenia. Wynikało to prawdopodobnie z faktu, że ludzie młodzi, z wykształceniem wyższym od zasadniczego mają większą skłonność do podejmowania dalszej nauki, podwyższania kwalifikacji niż osoby w starszym wieku i o niższym wykształceniu.

Duża aktywność bezrobotnych, związana z podnoszeniem kwalifikacji mogła wynikać również z faktu, że zgodnie z ustawą o zatrudnieniu i bezrobociu, okres pobierania zasiłku dla absolwentów szkoleń wydłużony był o czas trwania kursu.

W 1993 roku udzielone zostały 292 porady, z których większość, podobnie jak w poprzednim roku, dotyczyła kierunków przekwalifikowań. Większość z nich to osoby z przedziałów wiekowych 21-35 lat i 36-45 lat, z wykształceniem średnim zawodowym i zasadniczym zawodowym. W tym okresie najliczniejszą grupę stanowili również bezrobotni z prawem do zasiłku (Załącznik nr 3).

Wzrost liczby osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym (szczególnie w grupie mężczyzn) był najprawdopodobniej związany z szerszą ofertą kursową dla tej grupy.

W okresie 07.01.94 - 04.05.94. zostało udzielonych 68 porad. Dominowali klienci w wieku 21-35 lat i 36-45 lat, z wykształceniem średnim zawodowym, uprawnieni do zasiłku (Załącznik nr 4).

Powyższe informacje zostały uzyskane w oparciu o rejestry porad zawodowych z lat 1991, 1992, 1993, 1994. Zwraca uwagę fakt, że wśród klientów zgłaszających się do doradców dominowały te same grupy wiekowe i o tym samym poziomie wykształcenia.

Charakterystyczne dla wszystkich lat było to, że do doradców zgłaszało się więcej kobiet niż mężczyzn. Mogło to być związane z większym bezrobociem wśród kobiet i mniejszą liczbą ofert pracy. Najwięcej było osób młodych z wykształceniem wyższym od zasadniczego zawodowego. Najliczniejszą grupę stanowili klienci w wieku powyżej 46 lat. Mogły się na to złożyć następujące przyczyny:

- niechęć do podejmowania dalszej nauki wśród osób w wieku średnim,
- brak dostatecznej informacji o możliwości korzystania z pomocy doradcy i zakresu tej pomocy,
- brak nawyku korzystania z pomocy doradczej.

We wszystkich latach osoby uprawnione do zasiłku stanowiły najliczniejszą grupę klientów zgłaszających się do doradców. Prawdopodobnie osoby, które utraciły bądź nigdy nie otrzymywały zasiłku bardziej nastawione były na te formy, które szybciej, ich zdaniem, przyniosą im efekty w postaci zatrudnienia (oferty pracy, pożyczki).

### **Kryteria doboru techniki zbierania materiałów i próbki badawczej**

Przy zbieraniu materiału empirycznego została wykorzystana ankieta opracowana na użytek tej pracy. Kwestionariusz ankiety składa się z dwóch części. Część pierwsza – problemowa zawiera siedem pytań dotyczących poradnictwa zawodowego w RUP-Belchatów. Druga część – metryczkowa zawiera pytania o płeć, wiek, wykształcenie, rok rejestracji w RUP, uprawnienia do zasiłku.

Dobór takiej techniki wynikał ze stopnia jej standaryzacji. Większość pytań zawierała zamkniętą listę odpowiedzi, która ułatwiała wypełnienie kwestionariusza, szczególnie osobom o niższym poziomie intelektualnym. Nie wymagało to również dodatkowych wyjaśnień ze strony doradcy, a przez to pozwalało zmniejszyć niebezpieczeństwo sugerowania odpowiedzi.

Ponadto ze względu na pytania dotyczące potrzeb istnienia stanowiska doradcy i oceny jego działalności wskazane było, aby respondent sam odpowiadał na pytania, bez pośrednictwa ankietera, którym w tym przypadku musiałby być doradca. Ankieta była dobrowolna. Badaniem zostały objęte osoby bezrobotne, zgłaszające się do doradców w maju br. Otrzymano 30 kwestionariuszy.

### **Charakterystyka próbki badawczej**

Próba, na jakiej przeprowadzono ankietę, liczyła 30 osób: 21 kobiet i 9 mężczyzn. Dominowali respondenci z przedziału wiekowego 21-35 lat. Większość stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym, zarejestrowane w urzędzie pracy od ponad roku, mające prawo do zasiłku. Rozkład tych wielkości przedstawiają Załączniki 5 i 6.

### **Obraz doradcy zawodowego w oczach bezrobotnych – prezentacja wyników ankiety**

Pytania nr 1 i 2 ankiety dotyczyły wiedzy respondentów o istnieniu stanowiska doradcy zawodowego w RUP-Bełchatów i źródeł tych informacji. Wiedziało o tym 18 spośród ogółu ankietowanych. Informacje te uzyskali w rejestracji urzędu pracy, od znajomych i przyjaciół, z tablicy informacyjnej RUP, od innych bezrobotnych, od innych pracowników urzędu. Część z nich wskazywała przy tym na więcej niż jedno źródło informacji. Pozostałe 12 osób do chwili wypełnienia ankiety nic na ten temat nie wiedziało i miało trudności z odpowiedzią na pytanie nr 6, które dotyczyło ich wyobrażeń, a pośrednio i oczekiwań co do zadań, jakie wg nich powinien realizować doradca.

Spośród respondentów, którzy wiedzieli wcześniej o tym, że w RUP jest doradca zawodowy tylko siedmioro korzystało z jego pomocy. Polegała ona przede wszystkim na dostarczaniu informacji o możliwościach i kierunkach szkolenia oraz pomocy przy określeniu własnych możliwości i preferencji zawodowych i nakreśleniu planu poszukiwania pracy.

Pozostałe 11 osób, chociaż wiedziało o istnieniu stanowiska doradcy zawodowego w urzędzie pracy, nie korzystało z jego usług. Uzasadniali to brakiem wiedzy o tym, z czym można się do niego zwrócić bądź też uważali, że taka pomoc nie jest im potrzebna. Przy porównywaniu jednak tego uzasadnienia z ich odpowiedziami na inne pytania nasuwa się przypuszczenie, że oni również mieli niewielką wiedzę na temat doradcy zawodowego, często utożsamiali je z organizacją szkoleń dla bezrobotnych.

Wynikało to z połączenia stanowiska doradcy zawodowego ze stanowiskiem ds. szkoleń. Zwraca tu również uwagę fakt, że osoby, które uznały pomoc doradcą za zbędną, nie potrafiły określić, na czym polega praca doradcy. W większości byli to respondenci z wykształceniem zasadniczym zawodowym i podstawowym. Respondentom, którzy korzystali wcześniej z pomocy doradcy, trudno było ocenić jej użyteczność. Mogło to być związane z rozumieniem pojęcia użyteczności. Jeśli końcowym efektem podejmowanych przez nich zabiegów miało być uzyskanie pracy, a nadal są bezrobotni, użyteczność ta, według nich, prawdopodobnie była niewielka. Jednocześnie, dzięki wizytom u doradcy, określili własne predyspozycje zawodowe, wybrali kierunki szkoleń. Troje spośród nich, w wyniku rozmów z doradcą, wzięło udział w zajęciach klubu pracy, na których, jak pisali respondenci, doradcy pomogli:

- „uświadomić mi, na jakim stanowisku mogłabym pracować, uwierzyć w swoje siły”,
- „nauczyć się odpowiedniego podejścia w poszukiwaniu pracy, odzyskać wiarę w siebie”,
- „aktywnie szukać pracy”.

Praca z doradcami spowodowała zmianę ich postaw, zaktywizowała, dała praktyczne umiejętności. Nie została jednak uwieńczona znalezieniem zatrudnienia. Dlatego zapewne trudno było ocenić im użyteczność pomocy doradcy.

Jedynie osoba, która zgłosiła się z problemami osobistymi i rodzinnymi wysoko oceniła tę pomoc.

Osoby, które wcześniej pisały, że nie korzystały z pomocy doradcy, na pytanie dotyczące ocen tej pomocy odpowiadały: „ludzie bezrobotni są pozostawieni własnemu losowi, RUP nie interesuje się nimi”, „pomoc jest mała – może być duża, o ile bezrobotni wiedzą o istnieniu w RUP doradcy zawodowego”. Była to jednak nie tyle ocena pracy doradcy, co RUP jako całości.

Dwa ostatnie pytania dotyczyły opinii respondentów na temat potrzeby istnienia stanowiska doradcy zawodowego w RUP i ich oczekiwań z nim związanych. Spośród 30 ankietowanych 27 uważało, że jest ono potrzebne, jedna uważała, że nie – pozostałe dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie.

Większość z tych, którzy uważali, że doradca zawodowy jest potrzebny, nie miało trudności z określeniem swoich oczekiwań. Najczęściej wymienianymi sprawami (trudnościami, problemami), z którymi, zdaniem ankietowanych, można się zgłaszać do doradcy, były:

- problemy związane z poszukiwaniem pracy (nakreślenie planu poszukiwania pracy),

- pomoc w wyborze kierunku szkolenia, dostarczenie informacji o możliwościach i kierunkach przekwalifikowań,
- pomoc w określeniu własnych predyspozycji zawodowych,
- pomoc w rozwiązywaniu problemów osobistych i rodzinnych.

Problematyka tych spraw została uporządkowana wg częstości ich występowania. Kilkoro respondentów, pomimo trudności z określeniem tematyki i zakresu spraw, jakimi miałby się, ich zdaniem, zajmować doradca uważało jednak, że stanowisko takie jest potrzebne.

Wyobrażenia o roli doradcy zawodowego zależały nie tylko od stopnia poinformowania respondentów. Związane były również z ich poziomem wykształcenia. Osoby z wykształceniem wyższym od zasadniczego zawodowego udzielały bardziej wyczerpujących odpowiedzi, niezależnie od tego czy wcześniej korzystały z pomocy doradcy. Lepiej wiedziały, na czym polega jego praca, z jakimi sprawami można się do niego zgłosić, jednak nie wykorzystywały tej wiedzy na użytek własny.

## **Zakończenie**

Uzyskane na podstawie badań empirycznych wyniki potwierdzają wiele obserwacji dokonanych przez doradców na swoich stanowiskach pracy. Dotyczy to przede wszystkim informacji. Generalnie bezrobotni albo nie wiedzieli nic o doradcy zawodowym i formach pomocy, jakie oferuje, albo wiedza ta była bardzo fragmentaryczna. Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku nie motywuje to ich do korzystania z usług doradczych.

W przypadku osób, które twierdziły, że wiedziały o formach pomocy ze strony doradcy, ale uważały, że nie jest im ona potrzebna, nasuwa się przypuszczenie, że posiadanej wiedzy nie kojarzyły jednak z praktycznymi korzyściami, jakie mogliby wynieść z kontaktów z doradcą. Bycie bezrobotnymi nie spowodowało u nich reorientacji postaw. Pomimo nieskuteczności powielali zachowania efektywne w czasach obfitości miejsc pracy. Dlatego ważnym zadaniem dla doradców jest upowszechnianie technik racjonalnego poszukiwania pracy. Jest to o tyle trudne, że dzisiejsi bezrobotni nie mają nawyku korzystania z usług doradczych i niewiele o tym wiedzą. Jednakże „zauważenie doradcy” przez klientów urzędu pracy nie nastąpi, jeśli problematyka poradnictwa zawodowego będzie wciąż traktowana drugoplanowo przez kierowników rejonowych i wojewódzkich urzędów pracy. Aby nastąpiły zmiany obrazu doradcy zawodowego w oczach bezrobotnych konieczne jest, obok ciągłego kształcenia doradców:

- ograniczenie zakresu obowiązków doradcy do zadań związanych z poradnictwem zawodowym,
- uczulenie innych służb urzędu pracy na funkcję doradcy zawodowego, upowszechnienie wśród nich wiedzy o poradnictwie i możliwości wykorzystania pomocy doradcy na ich stanowiskach pracy,
- korzystanie z pomocy doradcy i uwzględnianie jego opinii przy kierowaniu bezrobotnych na szkolenia, przy przyznawaniu pożyczek,
- zobligowanie bezrobotnych, pozostających na zasiłku powyżej trzech miesięcy do zgłoszenia się do doradcy zawodowego,
- upowszechnianie wśród bezrobotnych wiedzy o poradnictwie zawodowym,
- udostępnienie doradcy programów komputerowych usprawniających pracę na jego stanowisku,
- przygotowanie odpowiedniego zaplecza w postaci sprawdzonych narzędzi i pomieszczeń do prowadzenia rozmów doradczych.

Realizacja tych zadań przyczyni się do lepszego funkcjonowania poradnictwa zawodowego w rejonowych urzędach pracy, poprawi image doradcy w oczach bezrobotnych i spowoduje większe korzystanie z pomocy doradczej. Pozwoli to bezrobotnym podejmować trafniejsze i skuteczniejsze działania na rynku pracy. Jest to o tyle ważne, że jak pisał B. Suchodolski „przyszłość nie jest tym, co oczekuje na ludzi; jest tym, co rodzi się z ich aktywnej działalności, z ich osiągnięć i zaniechań”.

Załącznik 1  
1991 rok

Tabela 1. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat		1	0	0
21-35 lat		60	38	98
36-45 lat		28	7	35
46-55 lat		3	0	3
pow. 55 lat		0	0	0
Razem		92	45	137

Tabela 2. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe	1	9	10
Zas. zawod.	2	11	13
Średnie ogólne	55	8	63
Średnie zawodowe	30	17	47
Wyższe	4	0	4
Razem	92	45	137

Tabela 3. Osoby zgłaszające się do doradcy zawodowego - uprawnienie do zasiłku

Prawo do zasiłku Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak	85	38	123
Nie	7	7	14
Razem	92	45	137

Załącznik 2  
1992 rok

Tabela 4. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat	95	31	126
21-35 lat	291	129	420
36-45 lat	110	98	208
46-55 lat	16	17	33
pow. 55 lat	0	0	0
Razem	512	275	787

Tabela 5. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe	10	138	148
Zasadnicze zawod.	28	85	113
Średnie ogólne	245	17	262
Średnie zawodowe	212	30	242
Wyższe	17	5	22
Razem	512	275	787

Tabela 6. Osoby zgłaszające się do doradcy zawodowego – uprawnienie do zasiłku

Prawo do zasiłku	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak		456	232	688
Nie		56	43	99
Razem		512	275	787

Załącznik 3  
1993 rok

Tabela 7. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat		8	6	14
21-35 lat		107	68	175
36-45 lat		52	31	83
46-55 lat		11	7	18
pow. 55 lat		0	2	2
Razem		178	114	292

Tabela 8. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe		10	34	44
Zasadnicze zawod.		33	52	85
Średnie ogólne		34	7	41
Średnie zawodowe		97	20	117
Wyższe		4	1	5
Razem		178	114	292

Tabela 9. Osoby zgłaszające się do doradcy zawodowego - uprawnienie do zasiłku

Prawo do zasiłku	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak		140	76	216
Nie		38	38	76
Razem		178	114	292



Tabela 10. Struktura wieku klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
do 20 lat		14	2	16
21-35 lat		17	10	27
36-45 lat		20	5	25
46-55 lat		0	0	0
pow. 55 lat		0	0	0
Razem		51	17	68

Tabela 11. Struktura wykształcenia osób zgłaszających się do doradcy zawodowego

Wykształcenie	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Podstawowe		6	3	9
Zasadnicze zawod.		6	7	13
Średnie ogólne		11	2	13
Średnie zawodowe		28	5	33
Wyższe		0	0	0
Razem		51	17	68

Tabela 12. Osoby zgłaszające się do doradcy zawodowego - uprawnienie do zasiłku

Prawo do zasiłku	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak		38	9	47
Nie		13	8	21
Razem		51	17	68

Tabela 13. Struktura wieku respondentów w rozbiciu na płeć

Wiek	Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
do 20 lat		0	2	2
21-35 lat		14	5	19
36-45 lat		7	2	9
46-55 lat		0	0	0
pow. 55 lat		0	0	0
Ogółem		21	9	30

Tabela 14. Rozkład respondentów pod względem daty rejestracji w RUP w Bełchatowie

Rok rejestracji Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
1989	1	0	0
1990	4	0	4
1991	4	1	5
1992	4	1	5
1993	6	4	10
1994	2	3	5
Ogółem	21	9	30

Załącznik 6

Tabela 15. Struktura wykształcenia osób objętych badaniem

Wykształcenie Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Niepełne podst.	0	0	0
Podstawowe	2	0	2
Zasadnicze zaw.	3	3	6
Średnie ogólne	4	2	6
Średnie zawod.	12	4	16
Wyższe	0	1	1
Ogółem	21	9	30

Tabela 16. Struktura ankietowanych pod względem uprawnień do zasiłku

Zasiłek Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Tak	13	6	19
Nie	8	3	11
Ogółem	21	9	30

### Literatura

1. Dziennik Ustaw nr 106/91 poz. 475.
2. Dziennik Ustaw nr 122/91 poz. 541.
3. Kargulowa A.: Praca poradni wychowawczo-zawodowej, Warszawa 1979.
4. Lamb R.: Doradztwo zawodowe w zarysie, Urząd Pracy, 1993.
5. Marcinkowski A., Sobczak J.: Biuro pracy w opinii bezrobotnych. W: Rynek Pracy 7/92.

6. Paruszevska-Gołębiowska J.: Kim są doradcy zawodowi. W: Nowa Szkoła 9/78.
7. Podoska-Filipowicz E.: Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego, Bydgoszcz 1990.
8. Suchy S.: Edukacja dorosłych. Warunki i możliwości, Warszawa 1994.
9. Szajek S.: System orientacji i poradnictwa zawodowego, Warszawa 1989.
10. Wiatrowski Z.: Pedagogika pracy w zarysie, Warszawa 1985.
11. Wojtasik B.: Modele działalności doradcy a typy radzących się uczniów. W: Problemy opiekuńczo-wychowawcze 10/92.

## **ANALIZA PODSTAWOWYCH FORM PRACY DORADCÓW ZAWODOWYCH Z OSOBAMI BEZROBOTNYMI, W KONTEKŚCIE ISTNIEJĄCYCH W URZĘDACH PRACY WARUNKÓW PRACY**

### **Wstęp**

Przemiany gospodarcze i społeczne zachodzące w Polsce po 1989 r. doprowadziły do powstania wielu nowych zjawisk społecznych. Utworzone zostały nowe instytucje, a istniejące wcześniej ulegają przekształceniom lub przygotowują się do wprowadzania zmian.

W niniejszej pracy chciałabym przedstawić zarówno problemy osób bezrobotnych, jak i formy pomocy oferowane przez doradców zawodowych zatrudnionych w urzędach pracy, biorąc pod uwagę prawne uwarunkowania poradnictwa zawodowego oraz istniejące warunki do jego prowadzenia.

W literaturze związanej z problematyką bezrobocia, a także w działalności urzędów pracy kluczowym pojęciem i obszarem działania stał się „rynek pracy”.

Pojęcie to definiuje się jako miejsce zetknięcia się podaży i popytu na pracę. Elementami tego rynku są z jednej strony pracodawcy, z drugiej zaś osoby gotowe do podjęcia pracy.

Istotnym zadaniem urzędów pracy jest pośredniczenie w dokonywaniu szybkich i korzystnych transakcji między tak określonymi elementami rynku.

Eksponowana rola Pośrednictwa Pracy w urzędach pracy, zapewnienie pośrednikom odpowiednich warunków pracy umożliwiających nawiązanie bezpośrednich kontaktów z pracodawcami i aktywne poszukiwanie wolnych miejsc pracy dobrze służą rozwiązywaniu problemów bezrobocia. Jednak biorąc pod uwagę istniejący poziom nierównowagi rynkowej nie można uznać wymienionych wyżej działań jako wystarczających.

Sytuacja dużej dysproporcji między popytem na pracę a jej podażą wymaga świadczenia komplementarnych w stosunku do pośrednictwa form pomocy, wśród których bardzo istotne miejsce powinno znaleźć poradnictwo zawodowe.

Mówiąc o rynku pracy należy pamiętać, że jest to miejsce, w którym dokonuje się wiele osobistych dramatów, jest to miejsce, w którym spotykamy się z bezradnością i nieprzystosowaniem ludzi do gwałtownie zmieniającej się rzeczywistości społecznej.

Pobudzanie aktywności osób bezrobotnych, udzielanie im wsparcia i uczenie radzenia sobie w trudnych sytuacjach, jawi się nie tylko jako działanie ujmowane w kategoriach moralnej powinności, ale również jako działanie przynoszące w efekcie wymierne korzyści społeczne.

## **Sytuacja osób bezrobotnych w świetle badań prowadzonych nad bezrobociem przez socjologów i psychologów**

Bezrobocie w Polsce wyłaniając się ze sfery tabu stało się faktem w 1989 roku wraz z wydaniem ustawy z dnia 29.12.1989 r. powołującej Rejonowe Biura Pracy. Ustawa ta była częścią planu reformy gospodarczej, której celem miała być racjonalizacja wszelkich aspektów życia gospodarczego. Początkowo więc bezrobocie w większym stopniu było faktem teoretycznym i prawnym niż realnym doświadczeniem społecznym.

Na skutek gwałtownych przemian społecznych i gospodarczych już w 1990 r. bezrobocie staje się istotnym zjawiskiem społecznym.

W postawach bezrobotnych Polaków tego okresu ujawniała się pewna dwoistość: mieszanina słabego lęku przed nieznanym z silną domieszką pozytywnego nastawienia i wręcz optymizmu, wpływającego najczęściej z wiary, że zmiana systemu politycznego państwa automatycznie zagwarantuje rozkwit gospodarki.

Z badań S. Dzięcielskiej-Machnikowskiej wynika, że aż co piąty bezrobotny w 1990 r. porzucił pracę z własnej woli i aż 70% z tej populacji uczyniło to z powodu niezadowolenia z uzyskiwanych zarobków. A. Borowicz – przedstawiając wnioski z prowadzonych badań stwierdza, że 20% bezrobotnych (uczestników badań) nie oceniało negatywnie faktu zwolnienia lub odejścia z pracy na własną rękę. Ponadto, na pytanie „czy twoim zdaniem strach przed bezrobociem wpływa korzystnie na pracujących?” – odpowiedzi typu „zdecydowanie tak” udzieliło aż 40% badanych bezrobotnych. Z kolei na pytanie „czy bezrobocie wpływa na to,

że ludzie bardziej cenią pracę” aż 71% badanych, niezależnie od wieku i płci odpowiedziało twierdząco. Z badań prowadzonych przez A. Borowicza wynika również, że znaczny odsetek bezrobotnych wierzył w to, że ma duże szanse znaleźć lepiej płatną pracę.

Wśród pracodawców, ale także wśród ekonomistów rozpowszechniony był pogląd o „higienicznej” funkcji bezrobocia (miało ono dyscyplinować pracowników i wymuszać na nich efektywne działanie. Jednocześnie wierzone, że bezrobocie spowoduje wzrost motywacji do pracy).

O fałszywości tych stwierdzeń świadczy fakt, iż „tylko co dziesiąty bezrobotny byłby gotów podjąć jakąkolwiek pracę”. Na utrzymywanie się lekceważącego stosunku do pracy „prostej” i wartościowaniu jej w kategoriach pracy „godnej” i „niegodnej” wskazują wyniki badań prowadzonych pod kierunkiem A. Bańki.

Respondentom zadawano pytanie: „Czy podjął(a)by Pan(i) pracę w charakterze służby domowej?” (to samo pytanie dotyczyło wykonywania pracy: zbierającego surowce wtórne, roznosiciela mleka i sprzedawcy gazet). Odpowiedzi brzmiące „Nie” zawierają się w przedziale od 62 do 82% uzyskanych deklaracji.

Wzrastające trudności na rynku pracy zmieniają postawy całego społeczeństwa wobec zjawiska bezrobocia, maleje akceptacja tezy, że bezrobocie jest koniecznym warunkiem przemian gospodarczych. Wśród osób pracujących, a także wśród uczniów szkół ponadpodstawowych narastają obawy, że brak zatrudnienia może stać się również ich udziałem. Zjawiska te obserwują doradcy zawodowi prowadząc prace w zakładach zgłaszających grupowe zwolnienia, a także w szkołach w trakcie spotkań, na których informują uczniów ostatnich klas (szkół ponadpodstawowych) o sytuacji istniejącej na lokalnym rynku pracy. Nadal jednak mimo zwiększającego się lęku przed bezrobociem w Rejonowych urzędach Pracy zdarzają się oferty pracy, której nikt nie chce podjąć.

J. Krokowska (powołując się na badania W. Wesołowskiego) stwierdza, że „praca nigdy nie należała do najważniejszych zadań życiowych Polaków”.

Niewystępowanie zjawiska bezrobocia w Polsce Ludowej, istniejący w tym okresie „przymus” tolerowania absencji, niskiej wydajności, złej jakości, samodzielnego porzucania pracy i wymuszania wzrostu zarobków z pewnością miał demoralizujący wpływ na pracowników i obniżał wartość pracy. Przekonanie, że praca jest „zawsze”, a kwalifikacje ubiegających się o nią nie mają większego wpływu na jej otrzymanie - spowodowało powszechne obniżenie aktywności i poczucia odpowiedzialności za swój los wśród większości naszego społeczeństwa.

Mówiąc o sytuacji osób bezrobotnych bierze się pod uwagę zarówno sytuację bytową, jak i społeczną i psychologiczną. Wielu autorów badań podkreśla, że bezrobocie okazało się być czynnikiem sprawczym szybkiej degradacji ekonomicznej jednostki i rodziny, stając się czynnikiem potęgującym biedę i rozszerzającym sferę społecznego ubóstwa.

Najpełniejszą reprezentacją tego nurtu badań są badania prowadzone pod kierunkiem M. Szyłko-Skoczny. Poniżej przedstawiam wybrane informacje z ww. badań.

... „Poziom życia określany jako poniżej minimum socjalnego występował w 76% badanych gospodarstw domowych. Badani bezrobotni stwierdzają, że zmuszeni zostali do zmniejszenia wszelkich wydatków:

- 99% respondentów zrezygnowało z wyjazdów na wczasy,
- 98 % z kupowania książek oraz korzystania z rozrywek kulturalnych,
- 83 % z kupowania prasy,
- 98 % ograniczyło wydatki na odzież,
- 94 % ograniczyło wydatki na żywność,
- 92 % ograniczyło wydatki na gaz i energię elektryczną.

Ponadto połowa badanych nieregularnie opłacała czynsz oraz zaciągała pożyczki”.

Podnoszony problem pauperyzacji społeczeństwa będący wynikiem bezrobocia ma bogatą dokumentację w literaturze przedmiotu. Wyłaniający się z badań obraz sytuacji bytowej bezrobotnych (zwłaszcza pozbawionych prawa do zasiłku) jest dramatyczny w swej wymowie. Pamiętać jednak należy, że trudności z zaspokojeniem podstawowych potrzeb mają nie tylko osoby bezrobotne i ich rodziny. W ogromnej mierze problem ten dotyka również rodziny osób pracujących, a także rencistów i emerytów.

Wykonanie pracy ma jednak dla człowieka także istotne znaczenie psychologiczne z wielu powodów: zaspokaja potrzebę osiągnięć, ćwiczy zdolności jednostki, pobudza zainteresowania, stawia wymagania, których spełnienie podtrzymuje zdrowie psychiczne jednostki. Poza tym praca zawodowa (bez względu na treść) wymagając współpracy z innymi ludźmi, opartej na więziach tak pozytywnych, jak negatywnych, zawsze jako element gry społecznej stanowi istotny czynnik zdrowia psychicznego. Bezrobotny wraz z utratą pracy przestaje ćwiczyć swoje indywidualne i społeczne umiejętności, co negatywnie odbija się na jego autonomii i aktywności.

Sytuacja utraty pracy zdaniem A. Bańki „jest równoznaczna ze świadomością utraty praw i obowiązków”.

Wśród psychologicznych konsekwencji bezrobocia K. Skarżyńska wymienia cztery kategorie zjawisk:

1. Pogorszenie się dobrostanu psychologicznego (charakteryzujące się poczuciem bezsilności, skłonnością do dewaluowania własnej osoby i swoich dokonań, utratą wiary w swoje siły i umiejętności, częstym występowaniem skłonności do depresji).

Autorka wskazuje na występowanie następującej prawidłowości:

„Im dłuższy jest okres pozostawania bez zatrudnienia, tym niższe szacowanie własnego dobrostanu, niższa deklarowana potrzeba pracy i wysiłek wkładany w jej znalezienie.

2. Brak strukturalizacji życia codziennego (charakteryzujący się: spadkiem aktywności, biernością, zmniejszoną liczbą kontaktów społecznych).
3. Koncentracja na sobie (charakteryzująca się obniżoną samooceną, wzrostem niepewności, uzależnieniem się od ocen innych ludzi).
4. Izolacja społeczna i konflikty interpersonalne (izolacja społeczna, wycofanie z życia towarzyskiego spowodowane jest w pewnej mierze trudnościami finansowymi, ale w głównej mierze powodują je motywy psychologiczne)”.

Opisane wyżej skutki bezrobocia potwierdzone są wynikami licznych badań. Autorzy zajmujący się problematyką psychospołecznych konsekwencji bezrobocia najczęściej wskazują, iż cechą charakterystyczną osób bezrobotnych jest ich bezradność wynikająca z poczucia bezsilności.

Silne doświadczanie poczucia bezsilności często prowadzi do lokowania przez bezrobotnych źródeł powodzenia na zewnątrz nich samych. Zależność tę w sposób bardzo wyraźny dokumentują badania A. Bańki, w których (między innymi) respondentom przedstawiono do wyboru dwa zadania:

1. „Každy jest kowalem własnego szczęścia” oraz
2. „Los człowieka zależy od innych”

prosząc o wskazanie tego, którego treść jest respondentowi bliższa.

Odpowiedzi na pytania przedstawiają się następująco:

Kategorie odpowiedzi	w roku 1991	w roku 1992
Každy jest kowalem swego losu	62,54%	6,4%
Los człowieka zależy od innych	33,81%	53,6%
Inne	3,65%	40,0%
Razem	100%	100%

Z przedstawionych danych wynika, że w ciągu krótkiego czasu w opiniach bezrobotnych, dotyczących źródeł powodzenia, nastąpiło znaczące przewartościowanie.



O ile w 1991 roku ponad 62% badanych (wybierając zdanie nr 1) stwierdziło, że los człowieka zależy od niego samego, o tyle rok później tylko niewiele ponad 6% respondentów była tego samego zdania.

Tendencja do lokowania źródeł powodzenia na zewnątrz siebie jest zjawiskiem niebezpiecznym. Prowadzi ono do obniżenia aktywności bezrobotnych i przeniesienia odpowiedzialności za własny los na „innych”, co w konsekwencji stwarza tym osobom złe prognozy odnośnie podjęcia pracy.

Bezrobocie jest zjawiskiem powodującym poważne konsekwencje społeczne. Szczególne zagrożenie niesie tzw. długotrwałe bezrobocie (pozostawanie poza zatrudnieniem ponad 12 miesięcy). Do najbardziej niebezpiecznych zjawisk towarzyszących długotrwałemu bezrobociu zalicza się: rozwój patologii społecznych, a szczególnie wzrost alkoholizmu i przestępczości.

Specyficznym skutkiem społecznym długotrwałego bezrobocia jest utrwalanie się stereotypu długotrwałe bezrobotnego jako osoby winnej swojego położenia, niezaradnej, mającej problemy z zachowaniem „normalności” psychicznej, aktualnego lub potencjalnego alkoholika, kryminalisty itp. Stereotyp ten jest szczególnie groźny, gdy funkcjonuje w środowiskach pracowników służb zajmujących się bezrobociem i opieką społeczną oraz w środowiskach pracodawców.

W związku z funkcjonowaniem w opinii społecznej tak negatywnie ukierunkowanego stereotypu w wielu krajach, jak również w organizacjach międzynarodowych dyskutuje się problem, czy w ogóle nadawać bezrobotnym status długotrwałe bezrobotnych. Formalne zaliczenie osoby do tej kategorii może dodatkowo piętnować czy „stygmatyzować” bezrobotnego. Pojawia się pytanie, czy specjalne programy pomocowe zrównoważą ów negatywny stygmat.

Zapobieganie powstawaniu zjawiska długotrwałego bezrobocia jest bardzo ważnym zadaniem również doradców zawodowych. W niektórych regionach Polski długotrwałe bezrobocie stało się faktem i mówić już można tylko o zapobieganiu poszerzania się tego zjawiska oraz o pomocy osobom pozostającym bez pracy.

Planowanie wszelkich oddziaływań uwzględniać musi znane prawidłowości występujące w życiu społecznym. W. Łukaszewski uważa, że wśród najpowszechniej występujących tego typu prawidłowości są:

1. Unikanie myślenia o przyszłości dalekiej, a nawet bliskiej (towarzyszy temu zwykle idealizowanie przeszłości i bierności);
2. Poczucie krzywdy (przekonanie, że „zasługuję na więcej niż mam”) oczywiście trudno oszacować, do jakiego stopnia przekonania takie są trafne. Niezależnie jednak od faktu, czy są to przekonania zasadne, czy

nie, pamiętać należy, że z poczuciem krzywdy wiązą się pewne typowe tendencje w zachowaniu:

- a) gotowość do kompensowania krzywdy (także nieetycznymi sposobami),
  - b) gotowość do odwetu na domniemanych krzywdzicielach lub poszukiwanie kozła ofiarnego,
  - c) postawa roszczeniowa – sprawiająca, że oczekuje się pozytywnych stanów rzeczy jako niezależnych i nie wymagających osobistego zaangażowania.
3. Poczucie bezradności (powszechne przekonanie, że nic lub prawie nic nie zależy od jednostki). Wiąże się z nim gotowość do podejmowania działań destrukcyjnych jako tych, które stosunkowo małym kosztem i niewielkim wysiłkiem przynoszą wyraziste doświadczenia osobistego wpływu”.

Obiektywnie trudna sytuacja osób bezrobotnych powodować może, że odczuwanie bezradności, poczucie krzywdy, a także ucieczka od myślenia o przyszłości, są głębsze i silniejsze niż w przypadku osób pracujących. Brak planu działania ulokowanego w możliwie odległej perspektywie utrudnia realizację zadań i osiągnięcie celów.

Mówiąc o podejmowaniu działań warto jeszcze wspomnieć o znaczeniu, jakie ma przekonanie o posiadaniu osobistego wpływu na osiągnięcie wyniku. Ludzie nie angażują się w działanie zawsze wtedy, gdy szanse osiągnięcia wyniku są zerowe i prawie zawsze nie angażują się wtedy, gdy szanse osiągnięcia wyniku są stuprocentowe. W pierwszym przypadku dlatego, że nie ma sensu podejmować działań, gdy porażka osobista jest nieunikniona, w drugim przypadku zaś dlatego, że wynik zaistnieje bez podejmowania przez jednostkę jakiegokolwiek działania. Tak więc problem nie polega na tym, aby maksymalizować prawdopodobieństwo osiągnięcia wyniku, ale na tym, aby maksymalizować wpływ osobisty i aby kształtować trafne rozpoznawanie własnego wpływu na możliwość osiągnięcia wyniku. Pomoc bezrobotnym w odkryciu posiadania roli osobistego wpływu na osiąganie wyników, nauka trafnego rozpoznawania i powiększania tego wpływu jest ważnym zadaniem doradców zawodowych.

Inne wnioski, istotne dla doradców, wynikające z lektury badań nad bezrobociem to:

- konieczność prowadzenia pracy nad kształtowaniem pozytywnych postaw wobec pracy,
- konieczność prowadzenia pracy z zakresu poradnictwa zawodowego w stosunku do osób bezrobotnych w jak najwcześniejszym okresie po utracie zatrudnienia. Im wcześniej bowiem rozpocznie się pracę nad

rozwiązaniem problemu pozostawania bez pracy, tym większe są szanse na uzyskanie pozytywnego rozwiązania.

## **Zadania doradcy zawodowego w stosunku do osób bezrobotnych oraz inne wykonywane w urzędzie pracy**

W literaturze przedmiotu i dokumentach wyznaczających zadania różnych instytucji związanych z pomocą młodzieży i dorosłym w wyborze zawodu często występują terminy: orientacja i poradnictwo zawodowe.

Pojęcie orientacji zawodowej rozumiane bywa w dwojaki sposób:

- 1) jako „orientacja w czymś” (podstawowy nacisk kładzie się tu na posiadanie odpowiedniej dozy informacji),
- 2) jako „orientacja na coś” (w tym ujęciu eksponowany jest cel i motywacje wyznaczające określone działanie).

Ta dwojaka możliwość rozumienia terminu prowadzi do różnego ujmowania zakresu orientacji zawodowej.

Większość autorów stoi na stanowisku, że zawężanie zakresu pojęcia do informacji zawodowej i ograniczenie zadań orientacji do dostarczania zainteresowanemu informacji o zawodach jest działaniem niewystarczającym.

Orientacja zawodowa jako działalność zmierzająca do ułatwienia człowiekowi prawidłowego wyboru zawodu poprzez:

- a) wyposażenie go w wiedzę o zawodach,
- b) ukształtowanie, względnie utrwalenie zainteresowań zawodowych,
- c) ukształtowanie postawy wobec pracy i podstawowych umiejętności niezbędnych w pracy,
- d) wyposażenie w umiejętności samooceny jest procesem złożonym i wielostronnym, odnoszącym się zarówno do strony poznawczej, jak i motywacyjnej.

Teoria D. Supera jest jednym z najbardziej rozpowszechnionych i uznawanych założeń poradnictwa i orientacji zawodowej.

Główne stwierdzenia tej teorii to:

- Zdolności, zainteresowania i osobowości jednostek są różne.
- Ludzie kwalifikują się przez swoją osobowość do kilku zawodów.
- Każdy z tych zawodów wymaga układu zdolności, zainteresowań i cech osobowości, jednak z dość szeroką tolerancją umożliwiającą zarówno podjęcie przez jednostkę kilku zawodów, jak i przyjęcie przez zawód ludzi o różnych osobowościach.
- Zawodowe preferencje i kompetencje, sytuacje, w których ludzie żyją i pracują, a stąd i ich obraz własnej osoby (self concept) zmienia się pod

wpływem czasu i doświadczenia sprawiając, że wybór i dostosowanie zawodowe staje się procesem ciągłym.

- Proces ten przebiega w serii życiowych etapów, wzrostu, poszukiwania (badania rozpoznawania), ustalenia (rozstrzygnięcia – decydowania, umiejscowienia się, dostosowania), utrzymywania (zachowania *status quo*) oraz schyłku (podupadania, wycofywania się).
- Przebieg drogi zawodowej, tj. kolejność, częstotliwość oraz czas trwania próbnych i stałych działań zawodowych, osiągnięty poziom zawodowy uwarunkowany jest przez socjoekonomiczne wyniki określające sytuację osobistą jednostki, czynniki podmiotowe, jak i zdolności, jakie napotyka jednostka w życiu.
- Rozwojem na poszczególnych etapach życia można częściowo kierować przez ułatwianie dojrzewania zdolności i zainteresowań oraz częściowo przez rozwój umiejętności samookreślenia.
- Rozwój obrazu własnej osoby dokonuje się w toku pełnienia różnorodnych ról umożliwiających sprawdzenie siebie i oceny ze strony otoczenia.
- Proces rozwoju zawodowego jest kompromisem między działaniem czynników indywidualnych i społecznych, pomiędzy samookreśleniem a oddziaływaniem rzeczywistości.
- Satysfakcja z pracy i satysfakcja z życia zależą od tego, w jakiej mierze jednostka znajduje adekwatne ujęcie dla swoich zdolności, zainteresowań, cech osobowości i wartości.

Przedstawione założenia wskazują na potrzebę istnienia poradnictwa zawodowego odpowiadającego potrzebom osób znajdujących się na różnych etapach przebiegu drogi zawodowej.

Realizację tych potrzeb powinien zapewnić system orientacji i poradnictwa zawodowego. Dotychczas w poradnictwie zawodowym główny wysiłek był skierowany na pomoc uczniom mającym trudności (zdrowotne, intelektualne czy motywacyjne) w wyborze szkoły i zawodu. Natomiast poradnictwo dla ogółu młodzieży i dorosłych, ze względu na istniejącą w poprzednim okresie łatwość znalezienia pracy lub jej zmiany obejmowało niewiele osób. W obecnej sytuacji poradnictwo zawodowe powinno służyć zarówno ogółowi młodzieży, jak i osobom poszukującym pracy.

Zdaniem W. Trzeciaka „orientacja i poradnictwo zawodowe powinny stanowić system, tzn. zespół sprzężonych z sobą wzajemnych działań poszczególnych elementów wykonawczych, które realizują różnorodne, ale zarazem spójne względem siebie zadania podporządkowane wspólnemu celowi, jakim jest przygotowanie do świadomego i prawidłowego wyboru

zawodu, działań wystarczających, a zarazem koniecznych do osiągnięcia tego celu”.

Elementami funkcjonującymi – w ramach tego systemu są, zdaniem W. Trzeciaka, osoby, instytucje i organizacje podejmujące działanie orientacyjne i poradnicze oraz same jednostki, będące przedmiotem tych działań, a jednocześnie aktywnie poszukującymi podmiotami.

Szeroko rozumiany system poradnictwa zawodowego stanowiąby zatem instytucje, organizacje i osoby poczynając od rodziców i środowiska rodzinnego, środowiska koleżeńskiego, szkoły i jej pracowników uczestniczących w realizacji procesu dydaktyczno-wychowawczego po instytucje, takie jak poradnie psychologiczne, urzędy pracy, placówki służby zdrowia, jednostki edukacji pozaszkolnej.

Traktując orientację zawodową jako całościową działalność prowadzącą do wyboru zawodu, a następnie pracy, wymienia się następujące zadania:

- 1 – możliwie wszechstronne zapoznanie dzieci i młodzieży z różnego rodzaju grupami zawodowymi i przygotowującymi do pracy w tych grupach szkołami i uczelniami oraz z wymaganymi przez nie cechami osobowości typu kierunkowego, dynamicznego (zainteresowaniami, skłonnościami) i instrumentalnego (zdolnościami, umiejętnościami, wiadomościami);
- 2 – kształtowanie pożądanej społecznie motywacji i postawy zawodowej;
- 3 – zapoznanie z zapotrzebowaniem rynku pracy na kadry dla różnych grup zawodowych i na konkretne zawody;
- 4 – umożliwienie konfrontowania zainteresowań, skłonności, uzdolnień z konkretnymi sytuacjami zawodowymi;
- 5 – zapoznanie z tendencjami rozwojowymi zawodów i przemianami zachodzącymi w treściach i strukturze pracy w tych zawodach pod wpływem rewolucji naukowo-technicznej;
- 6 – zachęcenie do konfrontowania posiadanych warunków psychofizycznych i zdrowotnych z wymaganiami stawianymi w tym zakresie przez wybierane zawody;
- 7 – pomaganie w realnej ocenie przydatności zawodowej i saookreśleniu;
- 8 – uświadomienie konieczności racjonalnego planowania swojej przyszłości, drogi zawodowej i wyrabianie przekonania o konieczności uzgodnienia własnych planów zawodowych z potrzebami społecznymi”.

Według W. Rachalskiej przedstawiane tak zadania w zbyt małym stopniu ukazują udział osób podejmujących decyzje zawodowe i są one raczej ujęte od strony osób współpracujących z młodzieżą i odpowiedzialnych za wybór zawodu dokonywany przez nią.

Doświadczenia doradców zawodowych potwierdzają powyższą tezę. Zadania z zakresu orientacji i poradnictwa zawodowego w stosunku do osób bezrobotnych (najczęściej posiadających doświadczenia zawodowe) w głównej mierze skierowane są na dostarczanie informacji o rynku pracy, możliwościach kształcenia oraz na pomaganie w dokonywaniu realistycznych wyborów zawodowych. Wiele działań doradców zawodowych skierowanych jest na pobudzenie aktywności bezrobotnych i uczenie „radzenia sobie w trudnych sytuacjach”.

Zadania orientacji i poradnictwa zawodowego w urzędach pracy określa ustawa z dnia 16 października 1991 r. o zatrudnieniu i bezrobociu (Dz. U. Nr 106 poz 457) oraz Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 17 grudnia 1991 r. (Dz. U. Nr 122 poz 541) w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia orientacji i poradnictwa zawodowego.

Odwołując się do wyżej wskazanych aktów prawnych zadania doradcy zawodowego w stosunku do osób bezrobotnych określa się następująco:

- przekazywanie informacji o rynku pracy, zawodach, możliwościach kształcenia, doskonalenia kwalifikacji zawodowych oraz przekwalifikowania zawodowego,
- upowszechnianie informacji ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji, pozyskanie lub zmianę pracy,
- pomoc w rozwiązywaniu problemów zawodowych osób zgłaszających się do urzędów pracy przez udzielanie porad indywidualnych i doradztwo grupowe,
- zlecanie badań lekarskich oraz prowadzenie lub zlecenie specjalistycznych badań psychologicznych, umożliwiających udzielanie indywidualnych porad zawodowych i wydawanie opinii o przydatności zawodowej, kierunku przyuczenia do zawodu albo przekwalifikowania.

Poradnictwo zawodowe jako działalność ukierunkowana na problematykę związaną z wyborem zawodu i stymulowaniem rozwoju zawodowego we współczesnych społeczeństwach odgrywa coraz poważniejszą rolę.

Szybki rozwój technologiczny powodujący komplikowanie się procesów pracy ludzkiej, a także niestabilna sytuacja na rynku pracy powodują, że osoby mające dokonać wyboru zawodu lub osoby stojące wobec konieczności zmiany zawodu wymagają profesjonalnej pomocy.

Umożliwienie każdemu człowiekowi dokonania wyboru zawodu pod kątem jego indywidualnych zainteresowań i cech psychofizycznych tak, aby wykonywany zawód dostarczał mu możliwie najwięcej satysfakcji jest ważne nie tylko z punktu widzenia jednostki, ale także z perspektywy społecznej.

Trafny wybór zawodu pozwala na jego efektywne wykonywanie, stwarza każdemu człowiekowi możliwość pełnego rozwoju własnej osobowości i znalezienia odpowiedniego miejsca w społeczeństwie.

Orientacja i poradnictwo zawodowe w Polsce jest w gestii dwóch resortów. Za pracę z młodzieżą w tym zakresie jest odpowiedzialne Ministerstwo Edukacji Narodowej, a poradnictwo zawodowe dla dorosłych należy do Ministerstwa Pracy i Polityki Socjalnej.

Mówiąc o sytuacji poradnictwa zawodowego w urzędach pracy należy brać pod uwagę szereg obiektywnych uwarunkowań w nich istniejących, takich jak: warunki lokalowe, liczba zatrudnionych pracowników, system organizacji pracy i inne. Uwarunkowania te w istotny sposób wpływają na charakter i jakość usług świadczonych przez poradnictwo zawodowe.

W województwie piotrkowskim funkcjonuje pięć rejonowych urzędów pracy, trzy z nich mają filie.

Tabela 1. Liczba doradców i zarejestrowanych bezrobotnych w woj. piotrkowskim

Rejonowy Urząd Pracy w:	Filia w:	Liczba doradców zaw:	Liczba zarejestrowanych bezrobotnych
Bełchatowie	Zelowie	2	14 816
Tomaszowie Mazowieckim	Koluszkach	2	15 990
Ładomsku	Przedborzu	1	13 387
Opocznie	XXX	1	8 151
Piotrkowie Trybunalskim (*)	XXX	1	17 507

(\*) - Przytoczone informacje dotyczą stanu określonego na dzień 30.06.1994 r.

Łącznie liczba bezrobotnych zarejestrowanych w urzędach pracy woj. piotrkowskiego do końca czerwca 1994 r. wyniosła 69 851. Z usług poradnictwa zawodowego w rejonowych urzędach pracy w pierwszym półroczu 1994 r. skorzystało 8659 osób.

Jak podają doradcy zawodowi pracujący w tych urzędach (tabela 1) udzielili (w omawianym okresie) łącznie 6039 indywidualnych porad zawodowych oraz 2620 porad grupowych.

W czerwcu 1994 r. przeprowadziłam analizę, której celem było ustalenie: jakie zadania wykonują doradcy zawodowi zatrudnieni w rejonowych urzędach pracy woj. piotrkowskiego oraz ile czasu przeznaczają na realizację poszczególnych zadań.

Analiza składa się z trzech części:

Część I (tabela 1) – zawiera listę zadań doradców w stosunku do osób bezrobotnych określonych w obowiązujących dokumentach (tj. Ustawa o zatrudnieniu i bezrobociu oraz Rozporządzenie MPiPS w sprawie realizacji zadań poradnictwa zawodowego). W tej części analizy zadaniem doradców było podanie, które z wymienionych zadań realizują i ile czasu przeznaczają na ich realizację w ciągu tygodnia pracy.

Część II (tabela 2) – zawiera listę zadań odpowiadającą wymienionym przez doradców czynnościom wykonywanym w urzędzie pracy wraz z określeniem czasu przeznaczonego na ich realizację.

Część III – będąca „modelową konstrukcją tygodnia doradcy” – przedstawia wyobrażenie doradców na temat tego, jak powinien bądź jak chcieliby, aby wyglądał tydzień ich pracy (biorąc pod uwagę zarówno zakres zadań do wykonania, jak i określenie czasu przeznaczonego na ich realizację).

Ta część analizy miała stworzyć obraz tego, na ile doradcy zatrudnieni w rejonowych urzędach pracy określają zadania doradcy zawodowego zawarte w dokumentach (Ustawa o zatrudnieniu i bezrobociu oraz Rozporządzenie MPiPS) jako „własne”, tj. na ile identyfikują się z tak określoną rolą doradcy.

Tabela 2. Zadania doradców i czas przeznaczony na ich realizację

Rodzaj zadania z zakresu orientacji i poradnictwa zawodowego		Ilość czasu na realizację zadań w % w stosunku do tygodniowego czasu pracy określonego jako 100%				
		RUP 1	RUP 2	RUP 3	RUP 4	RUP 5
1	praca z klientem (poradnictwo indywidualne i grupowe)	23%	35%	80%	70%	10%
2	praca na rzecz instytucji (dobór pracowników o szczególnych kwalifikacjach)	0%	2%	0%	0%	1%
3	tworzenie informacji zawodowej	2%	0%	0%	2%	3%
4	popularyzacja problematyki bezrobocia	20%	10%	5%	5%	1%
5	przewodzenie badań problematyki bezrobocia na lokalnym rynku pracy	20%	10%	5%	1%	4%
6	współpraca z instytucjami zajmującymi się orientacją i poradnictwem zawodowym, kształceniem zawodowym, opieką zdrowotną i pomocą społeczną	2%	5%	5%	1%	1%
Razem		47%	57%	95%	79%	20%



Kolejnym celem było uzyskanie ukrytej informacji, na ile mają oni możliwość wpływania, współuczestniczenia w tworzeniu „Zakresu Czynności” odpowiadającemu ich stanowisku.

W drugiej części ankiety doradcy poproszeni zostali o wpisanie wszystkich zadań, jakie wykonują w urzędzie pracy i określenie ilości czasu przeznaczanego na ich realizację. (W analizie przytacza się nazwy czynności podawane przez doradców zawodowych).

Tabela 3. Inne zadania doradców i czas przeznaczony na ich realizację

Inne zadania wykonywane w urzędzie pracy		Ilość czasu na realizację zadań w % w stosunku do tygodniowego czasu pracy określonego jako 100 %				
		RUP 1	RUP 2	RUP 3	RUP 4	RUP 5
1	– organizacja i nadzór nad szkoleniami dla bezrobotnych – prowadzenie banku informacji o absolwentach szkoleń – kontrola efektywności szkoleń – prowadzenie dokumentacji związanej z ww. zadaniami	45%	18%	0%	0%	33%
2	pośrednictwo pracy na rzecz osób niepełnosprawnych i bezrobotnych absolwentów szkół ponadpodstawowych	0%	0%	0%	16%	0%
3	badania gotowości do pracy uczestników szkoleń dokonywanie wpisów do karty bezrobotnych, obsługa związana z kartami	0%	0%	0%	0%	18%
4	sprawozdawczość, różne prace biurowe	5%	10%	5%	5%	23%
5	udzielanie różnego typu informacji	20%	10%	5%	1%	4%
6	praca profilaktyczna prowadzona w szkołach	3%	5%	0%	0%	0%
7	inne polecenia Kierownika	0%	0%	0%	0%	6%
Razem		53%	43%	5%	21%	80%

Suma w obu tabelach daje 100% tygodniowego czasu pracy.

Z przytoczonych informacji wynika, że czas przeznaczony na realizację zadań poradnictwa zawodowego w poszczególnych urzędach waha się w granicach od 20 do 95% czasu pracy. Z tego zadania doradcy w stosunku do osób bezrobotnych pochłaniają odpowiednio:

- w RUP 1 – 20% czasu pracy,
- w RUP 2 – 32% czasu pracy,
- w RUP 3 – 75% czasu pracy,
- w RUP 4 – 62% czasu pracy,
- w RUP 5 – 14% czasu pracy.

Ostatnim elementem przeprowadzonej analizy była propozycja skierowana do doradców, aby utworzyli „modelowy tydzień pracy” z podaniem ilości czasu potrzebnego na wykonywanie poszczególnych zadań. Otrzymane wyniki wskazują, że istnieje duża zgodność dotycząca oceny czasu koniecznego na realizację zadań poradnictwa zawodowego.

I tak uznają, że: od 60 do 70% czasu powinna zabierać realizacja zadań indywidualnego i grupowego poradnictwa zawodowego. Maksymalna ilość czasu na realizację zadań związanych ze sprawozdawczością i wykonywaniem innych „prac biurowych” zdaniem doradców nie powinna przekraczać 10% czasu pracy.

Pozostały czas wykorzystywany byłby na tworzenie informacji zawodowej, popularyzację problematyki bezrobocia, pracę w zakresie doboru pracowników odpowiadających potrzebom instytucji oraz współpracę z instytucjami zajmującymi się orientacją i poradnictwem zawodowym.

Prowadzenie badań nad bezrobociem w aktualnej sytuacji doradcy zawodowi uznają za zadanie trudne do wykonania, a także mniej ważne od bezpośredniej pomocy osobom bezrobotnym potrzebującym porady zawodowej.

W wyniku otrzymanego materiału stwierdza się, że tylko w jednym z urzędów pracy województwa piotrkowskiego doradca zawodowy ma prawidłowo określony zakres czynności i wykonuje wyłącznie zadania należące do poradnictwa zawodowego. W czterech pozostałych urzędach pracy doradcy zawodowi przeznaczają na realizację zadań nie należących do poradnictwa zawodowego od 21 do 80% czasu pracy. Przyczynami tego stanu rzeczy obok „przegrywania” zadań poradnictwa z innymi „pilniejszymi” lub ważniejszymi w ocenie decydentów może być również brak zrozumienia lub niedocenianie poradnictwa zawodowego w rozwiązywaniu problemów bezrobocia.

## **Indywidualne poradnictwo zawodowe jako forma pracy doradcy z bezrobotnym**

Osoby bezrobotne zgłaszające się do doradców zawodowych po poradę bardzo często mają oczekiwania, że otrzymają wskazówki, które szybko doprowadzą do odmiany sytuacji, w której się znaleźli na skutek utraty zatrudnienia. Równie często oczekiwaniom tym towarzyszą próby przerzucenia na doradcę całej odpowiedzialności za rozwiązanie problemów, z którymi się zgłaszają.

Zadaniem doradcy jest udzielenie pomocy zgłaszającym się osobom, co nie oznacza dawania rad, sugerowania, proponowania gotowych rozwiązań. Ten sposób prowadziłby tylko do utrwalenia postaw wyuczonej bezradności wśród osób bezrobotnych.

Aby proces doradczy był efektywny, konieczna jest współpraca klienta z doradcą. Współpraca ta oparta być musi o zasady rozumiane i akceptowane przez klienta.

Doradca zawodowy musi upewnić się, że klient rozumie rolę doradcy w udzieleniu mu pomocy i podjęciu decyzji zawodowej.

Podstawową metodą indywidualnego poradnictwa zawodowego jest rozmowa doradcza, która będąc najbardziej naturalnym jest jednocześnie najtrudniejszym chyba sposobem poznawania człowieka i udzielania pomocy.

Podstawowymi zasadami, którym podporządkowana być musi owa rozmowa i proces pomocy są:

Po pierwsze – „nie szkodzić” (oznacza to zachowanie szacunku dla indywidualności klienta, nie zniewalanie interpretacjami, nie osądzanie, nie narzucanie żadnych decyzji). (Złamanie tej zasady mogłoby doprowadzić do głębokiej zaburzającej ingerencji w osobowość klienta). Po drugie – należy stworzyć odpowiednią atmosferę – (doradca powinien akceptować klienta nie stawiając warunków akceptacji [altruistyczna serdeczność]; dla zapewnienia odpowiedniej atmosfery doradca powinien aktywnie słuchać, stale dążyć do rozumienia myśli, uczuć i wypowiedzi klienta w takiej formie, w jakiej istnieją one dla niego, bez tendencji do diagnozy, klasyfikowania czy zmiany).

Po trzecie – konieczne jest zachowanie autentyczności (tzn. doradca reaguje jak realna osoba, zachowuje się zgodnie z tym, jakim jest w rzeczywistości, niczego nie udaje. Zachowanie takie powoduje zmniejszenie dystansu na płaszczyźnie doradca – klient, służy ono również budowaniu otwartości i szczerości).

Ponadto pamiętać należy o przestrzeganiu zasady uczciwości wobec klienta i poufności rozmowy.

Rozmowa doradcza powinna posiadać konstrukcję porządkującą jej przebieg. Logiczny tok przeprowadzania rozmowy można podzielić na następujące etapy:

- zdefiniowanie problemu przez klienta,
- zdefiniowanie celów porady z punktu widzenia klienta i doradcy,
- zawarcie umowy doradczej,
- wypracowanie alternatyw postępowania,
- ewaluacja porady i przygotowanie na ewentualną porażkę.

Stałym dążeniem doradcy w czasie trwania procesu doradczego jest pobudzanie aktywności klientów i mobilizowanie do samodzielnego podejmowania decyzji.

„C. 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.

Wizerunek człowieka stworzony przez reprezentantów psychologii humanistycznej jest całkowicie odmienny od warunków tworzonych przez przedstawicieli innych nurtów psychologii.

Psychologia humanistyczna będąc „trzecią siłą”, między behawioryzmem i psychoanalizą, odrzuca obraz człowieka reaktywnego, który jest całkowicie sterowany przez środowisko. Podobnie odrzuca wizerunek człowieka niedoskonałego, którym rządzą nieświadomie i z reguły sprzeczne siły motywacyjne.

Ten nowy obraz człowieka opiera się na założeniach, że „jednostka jest samodzielnym podmiotem przyjmującym postawę badawczą wobec rzeczywistości, która podobnie jak zawodowy naukowiec obserwuje świat, przewiduje, formułuje hipotezy, planuje, eksperymentuje i wnioskuje, która zgodnie z posiadaną wiedzą przystosowuje się do świata i kształtuje go”.

Teoria skoncentrowanego na kliencie udzielania porad (Rogersa) zakłada, że potencjał tkwiący we wszystkich jednostkach wyzwalany jest podczas wzajemnego związku, w którym osoba udzielająca pomocy doświadcza i komunikuje: szczerą troskę i wrażliwość, nie oceniającą, zrozumienie głównego nurtu doświadczeń człowieka.

Swoista natura człowieka w rozumieniu psychologii humanistycznej wyraża się w i poprzez interakcje rozumiane tu jako stosunki interpersonalne. Świadomości, uznając, że jest ona ciągła i wielopłaszczyznowa, przypisuje się kluczową rolę.

Człowiek będąc świadomym posiada wpływ i jest uczestnikiem, a nie widzem własnego doświadczenia, dzięki czemu jest zdolny do zmian i samorealizacji.

Źródło aktywności tkwi w nim samym, w jego świadomym ustosunkowaniu się do innych ludzi i całego otoczenia.

Ważnym wkładem psychologii humanistycznej jest nowatorskie podejście do problemu psychoterapii. Jej zasługą tkwi przede wszystkim w rozwijaniu nieklinicznych metod pomocy klientom przez wdrożenie do umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach życiowych i przygotowania do ich modyfikacji.

14 Szczególnie aktywny wpływ na reorientację terapii na nowe cele i nowe metody wywarł C. Rogers przez swoją koncepcję terapii skoncentrowanej na kliencie. Celem jej jest spowodowanie trwałej zmiany zachowań i uczenie umiejętności bycia wolnym.

[...Jest to platforma, z której „w zgodzie z sobą” Rogers „zwraca się pozytywnie ku klientowi”].

Zdobywcze psychologii humanistycznej mają dla doradców zawodowych i charakteru pracy z klientem znaczenie, które trudno przecenić. Szczególne miejsce może tu zająć teoria i doświadczenie terapii Gestalt, czyniąc proces doradczy efektywnym, rozwijającym i twórczym zarówno dla klienta, jak i doradcy.

Do rozwoju terapii Gestalt przyczynili się Fritz Perls, Laura Perls, Paul Goodman, Paul Weiss, Isador From, Ralf Hefferline, James Simkin.

Źródła terapii Gestalt są różnorodne: od psychoanalizy, egzystencjonalizmu, buddyźmu, psychodramy Moreno po terapię nastawioną na klienta – Rogersa.

Czym jest terapia Gestalt? Teoria i praktyka tej terapii zawiera się w formule „Tu i Teraz”, „Ja i Ty”. Z filozoficznego punktu widzenia u podłoża terapii Gestalt leży obraz człowieka, który bierze życie w swoje ręce zgodnie z zasadą samoodpowiedzialności i samoregulacji, całościowo spostrzega siebie oraz własne otoczenie i je aktywnie zmienia. Wymiana ze światem odbywa się TU i TERAZ w formie spotkania JA i TY.

Terapia Gestalt ma na celu zwrócenie jednostce uwagi na sposób, w jaki zniekształca ona lub zrywa kontakt z sobą i/albo z otoczeniem. Wraz ze wzrostem świadomości na ten temat odzyskuje ona ponownie zdolności kształtowania i przeżywania kontaktów w sposób wybiórczy, kreatywny i integrujący.

Wytworzenie partnerskiej relacji typu Ja i Ty jest dla procesu doradztwa zawodowego ważne i najlepiej umożliwia realizację celu otwartości, szacunku dla klienta. F. Perls wypowiedział, cytowane przez wielu autorów, zdanie odnoszące się do trwającego procesu terapii, brzmi ono: "Don't push the river. It flows by itself".

W procesie doradczym zachowanie cierpliwości, również w stosunku do wyniku jest miarą profesjonalizmu. Zadaniem doradcy jest stosowanie w procesie pomocy manifestującej się udzielaniem wsparcia, przekazywaniem informacji o faktach, wspólnym poszukiwaniu możliwych rozwiązań (z pełnym poszanowaniem decyzji podejmowanych przez klienta). Każdy doradca zdobywając doświadczenie w trakcie pracy tworzy swój własny styl, pozwalający mu najlepiej realizować zadania wobec osób bezrobotnych.

Spotkanie doradcy z osobą poszukującą porady pozostaje zawsze zindywidualizowanym doświadczeniem. Spotkania te łączy jednak pewien stały element, jest nim brak zgody klientów na sytuację, w jakiej się znajdują oraz gotowość do poszukiwania rozwiązań dla własnych problemów.

A jeśli dzieje się tak, że po spotkaniach z doradcą osoby te chcą, wiedzą jak i potrafią korzystać z możliwości tkwiących w nich samych oraz otaczającym je świecie – to znaczy, że praca została zakończona i dała efekt.

## **Poradnictwo grupowe jako forma pracy przygotowującej do aktywnego poszukiwania pracy lub wyboru zawodu**

W poradnictwie zarówno metodyka doradztwa indywidualnego, jak i zajęć grupowych mają te same psychologiczne podstawy rozwiązywania problemów.

Praca z grupą, jak wynika z doświadczeń osób prowadzących Kluby Pracy jest skuteczną formą pomocy, zwłaszcza tam, gdzie dla podjęcia realistycznych decyzji zawodowych konieczne jest uzyskanie wsparcia i większej pewności siebie.

Liczne badania dotyczące pracy z grupą prowadzone zwłaszcza w Stanach Zjednoczonych dowodzą, że dobrze prowadzone zajęcia w grupie mogą pomóc uczestnikom w znacznie krótszym czasie, aniżeli byłoby to możliwe w pracy indywidualnej.

Głównym celem prowadzenia grupowego poradnictwa w Urzędach Pracy jest świadczenie pomocy klientom w osiągnięciu adekwatnej oceny siebie, swojej sytuacji na rynku pracy oraz w podejmowaniu decyzji ukierunkowujących działania na skuteczne znalezienie zatrudnienia.

Trudności klientów urzędu pracy w znalezieniu satysfakcjonującego rozwiązania 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, aby nie okazać się innym, niedostrzeganie tego co przeszkadza w osiągnięciu celu, nadmierne oczekiwanie pomocy ze strony organizacji państwowych.

Prowadzenie grupy jest efektywnym sposobem pomocy ludziom w realizacji potrzeby wspólnoty, znaczenia, struktury bez względu na to, co jest problemem osobistym każdego uczestnika grupy. Przez udział w grupie uczestnik powinien otrzymać odpowiednią ilość informacji i

przygotowanie do dalszych kroków oraz powinien mieć uczucie otrzymanej pomocy i nabrać większej pewności siebie.

Aby jednostka wyniosła z uczestnictwa w grupie rzeczywistą korzyść, musi być spełniony szereg warunków. Do najważniejszych należą:

- stworzenie bezpiecznej, akceptującej atmosfery,
- zapewnienie prawidłowej komunikacji między członkami grupy (kształcenie umiejętności porozumiewania się, pogłębianie zrozumienia między uczestnikami, wyjaśnianie przekazanych informacji),
- ustalenie norm obowiązujących w grupie i przestrzeganie ich respektowania przez uczestników (wszystkie grupy potrzebują podstawowego zbioru reguł albo zasad, ażeby rozwinąć konstruktywną pracę; podstawowe normy to: reguła poszanowania osobistych praw innych osób; reguła przekazywania informacji zwrotnych, ponadto reguła aktywnego uczestnictwa w procesie i reguła podejmowania odpowiedzialności za własny proces rozwoju),
- określenie celów grupy (każdy uczestnik grupy musi akceptować cele, dla których grupa została stworzona. Celami grupy w poradnictwie zawodowym mogą być: wybór zawodu, określenie kierunku poszukiwania zatrudnienia albo modyfikacja zachowań ukierunkowana na wypracowanie skutecznych z punktu widzenia znalezienia i utrzymania zatrudnienia).

W przebiegu procesu pracy grupowej, bez względu na charakter grupy wyznaczony jej celami, wyróżnić można specyficzne fazy rozwoju i dynamiki procesów grupowych.

Faza I (wstępna) – dokonuje się tworzenie grupowej integracji, (wprowadzenie poszczególnych osób do grupy, prezentacja ich sytuacji, problemów, określenie celów grupowych, deklaracja uczestnictwa). Prowadzący grupę przejmuje styl kierujący – ważne jest ułatwianie komunikacji i budowanie atmosfery zaufania. W fazie wstępnej dominują procesy komunikacji.

Faza II (dynamiczna) – uczestnicy starają się znaleźć w grupie swoje miejsca (dochodzi do konfrontacji postaw i poglądów, ujawniają się konflikty). Prowadzący grupę stara się osiągnąć stabilność grupy. Podejmuje działania jednoczące uczestników grupy. W fazie tej rozwijają się i ustalają normy grupowe, podejmowane są decyzje, ważne są problemy komunikacji między uczestnikami.

Faza III (stabilna) – charakteryzuje się poczuciem wspólnoty i wzajemnej akceptacji, które stwarzają warunki do efektywnej pracy grupowej. Prowadzący rezygnuje z kierującego stylu, daje grupie możliwość samodzielnego działania. W fazie tej grupa jest zdolna do prowadzenia i kon-

trólowania zachodzących procesów, a także do wprowadzenia potrzebnych zmian.

Faza IV (końcowa) – odbywa się planowanie przyszłości, tworzenie planów działania. Prowadzący przygotowuje uczestników do ewentualnego spotkania z porażką. W fazie końcowej ponownie najważniejszymi stają się procesy komunikacji.

W trakcie rozwijającego się procesu grupowego ustala się nieformalna struktura grupy wyznaczona przez różny stopień popularności i prestiżu poszczególnych uczestników.

Członkowie grupy zaczynają pełnić różne role. J.L. Moreno opisał najczęściej występujące i mające największe znaczenie dla rozwoju procesu grupowego role „lidera” i „czarnej owcy”. Lider to najczęściej osoba adolna, inteligentna, racjonalna, godna zaufania, ofiarna i aktywna. Czarną owcą staje się człowiek wobec innych nieprzyjemny, obojętny lub odrzucający. Jeszcze inną ważną rolą pojawiającą się w grupach jest rola „gwiazdy”. Najczęściej są to osoby towarzyskie, wesołe, bezkonfliktowe.

M. Janas przedstawia bogaty opis ról występujących w grupach. Role te wydzielone zostały ze względu na reprezentujące je zachowania. Niektóre z nich to: „dyrygent”, „inspirator”, „obserwator”, „zawór bezpieczeństwa”, „koński bat”, „błazen klasowy”, „zwrotniczy”, a nawet „barani łeb”.

Wiedza o wpływie tych ról na proces grupowy jest niezbędna dla prowadzącego zajęcia, ponieważ z jednej strony ułatwia umiejętne korzystanie ze wsparcia uczestników nastawionych na „wykonywanie zadań” bądź ukierunkowanych na „atmosferę w grupie”, z drugiej umożliwia wykorzystanie i rozładowanie sytuacji powstających w związku z zachowaniem uczestników podejmujących role „przeszkadzające”.

Prowadzący grupę wykorzystuje w pracy przede wszystkim umiejętności będące podstawą w prowadzeniu pracy indywidualnej (rozmowy doradczej). Chodzi tu o umiejętności, które sprawiają, że klient odczuwa, że jest wysłuchany i rozumiany. Umiejętności te przejawiają się w:

- aktywnym słuchaniu,
- stosowaniu zachęt do mówienia, przedstawienia problemu,
- parafrazowaniu czyli klaryfikowaniu i porządkowaniu wypowiedzi klienta, akceptowaniu treści motorycznych i oddzielaniu ich od emocji związanych z problemem,
- stosowaniu „refleksji uczuć” (w przeciwieństwie do parafrazowania jest odwołaniem się do uczuć klientów),
- stosowaniu pozytywnych wzmocnień,
- dokonywaniu podsumowań i udzieleniu informacji.

Specyficzną dla pracy z grupą jest *umiejętność integracji grupy*, rozpoznawania ról i potrzeb leżących u podłoża każdej roli oraz



wyjaśnianie i rozwiązywanie problemów związanych z procesem grupowym i interakcjami uczestników.

Do ważnych umiejętności należą: obiektywność (tzn. nieangażowanie się po „czyjej stronie”, umiejętność wspierania i niedopuszczania do nieetycznych lub niewłaściwych zachowań oraz umiejętność tworzenia bezpiecznej atmosfery w grupie. „Uważność (czujność) jako stałe dążenie do rozumienia uczuć, myśli i wypowiedzi klienta w takiej formie, w jakiej istnieją one dla niego, bez tendencji diagnozy, klasyfikacji czy zmiany”.

W Wojewódzkim Urzędzie Pracy (wcześniej Biurze Pracy) od 1991 roku działał Klub Pracy. Działalność jego została zawieszona we wrześniu 1993 r. z powodu braku środków finansowych na wynajmowanie sali.

Propozycja uczestnictwa w zajęciach kierowana była przede wszystkim do absolwentów szkół ponadpodstawowych. Przyjęcie takiej koncepcji spowodowane było następującymi czynnikami:

- dużą liczbą bezrobotnych absolwentów zarejestrowanych w rejonowych urzędach pracy,
- brakiem doświadczenia doradców w prowadzeniu pracy grupowej i chęci zdobycia praktyki w kontakcie z młodzieżą,
- kampanią prowadzoną w lokalnych środkach masowego przekazu przedstawiającą absolwentów szkół jako „ofiary przemian gospodarczych skazane na samotność”, którym „nie dano szans wejścia w dorosłe społeczeństwo”.

Początkowo przyjęto, że kryteriami doboru uczestników do grup będą cechy powodujące maksymalne zróżnicowanie uczestników grupy. I tak brano pod uwagę:

- poziom wykształcenia,
- posiadany zawód,
- dodatkowe umiejętności,
- płeć,
- wiek.

Organizowanie grupy na podstawie kryterium maksymalnego zróżnicowania cech uczestników powodowało powstawanie następujących sytuacji: grupy składały się z osób z wykształceniem od zasadniczego, poprzez średnie techniczne lub ogólnokształcące do wyższego. Wiek uczestników zawierał się w przedziale od 17 do 26 lat.

Szybko okazało się jednak, że dobór uczestników wykorzystujący powyższe kryteria (mające służyć zminimalizowaniu efektu konkurencyjności między nimi) ma bardzo istotne wady utrudniające pracę. Najważniejsze z nich to zbyt silne zróżnicowanie możliwości i zainteresowań powodujące formułowanie odrębnych celów.

Osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym najczęściej wybierały jako cel pracy – naukę poszukiwania pracy, przygotowanie do prowadzenia rozmów z pracodawcą (sporządzanie dokumentów potrzebnych przy ubieganiu się o pracę C.V., list motywacyjny) oraz zagadnienia związane z prawem pracy.

Osoby z wykształceniem średnim i wyższym technicznym bardziej interesowały się rozwojem osobistym, poszerzaniem własnej świadomości, doskonaleniem umiejętności interpersonalnych, twórczym poszukiwaniem rozwiązań w obrębie problematyki zmiany zawodowej i budowaniem planów zatrudnienia.

Szczególną grupę stanowili absolwenci Liceów Ogólnokształcących, którzy nie mając zawodu, aby sprostać konkurencji na rynku pracy musieli dokonywać wyboru zawodu i przygotowywać się do zdobywania potrzebnych na rynku pracy kwalifikacji. Praca z tą grupą zawierała wiele elementów pracy z zakresu orientacji zawodowej – polegała zwłaszcza na dostarczaniu informacji o zawodach, wymaganiach poszczególnych zawodów, drogach dojścia do zawodów oraz kształtowaniu pożądanych postaw wobec pracy i poszerzaniu możliwości samodzielnego działania.

O ile dla osób posiadających zawód charakterystyczne było występowanie frustracji z powodu braku pracy i towarzyszącej jej postawy roszczeniowej, manifestującej się oczekiwaniem na propozycję pracy, o tyle wśród osób bez zawodu w kontakcie z doradcą wyraźnie zauważony był: brak pewności siebie, zagubienie, bezradność, a nawet apatia.

Zebrane doświadczenia doprowadziły do ustalenia, że głównym kryterium doboru kandydatów do grupy powinien być cel, dla którego tworzy się grupę. I tak powstały podstawowe typy grup zorientowanych na:

I – kształcenie umiejętności aktywnego poszukiwania pracy,

II – rozwój osobisty i tworzenie planu kariery zawodowej,

III – wybór zawodu i kierunku dalszego kształcenia oraz modyfikację zachowań.

Dobór kandydatów do pracy grupowej oparty był zawsze na suwerennej decyzji uczestniczenia podjętej przez klienta, poprzedzonej rozmową i przekazaniem informacji o zasadach, zadaniach, metodach pracy i spodziewanych efektach pracy grupowej. Program pracy w dużej mierze był programem autorskim, wzbogaconym o interesujące propozycje i rozwiązania w miarę pojawiającej się i bardziej dostępnej literatury na ten temat.

Po prowadzonych w piotrkowskim Klubie Pracy zajęciach pozostały nieliczne zapisy filmowe elementów zajęć z różnymi grupami oraz nagranie przygotowanego przez G. Bryżuk reportażu o piotrkowskim Klubie

Pracy, który emitowany był w programie „Giełda Pracy - Giełda Szans” w maju 1993 r.

Po emisji programu zgłosiło się wiele osób zainteresowanych uczestnictwem w zajęciach Klubu, którego działalność wkrótce jednak została zawieszona z przyczyn wcześniej wspomnianych.

Doświadczenia zebrane przeze mnie w trakcie pracy są wykorzystywane przez moich kolegów, którzy w bieżącym roku rozpoczęli prowadzenie zajęć grupowych w Tomaszowie Mazowieckim i Bełchatowie, Radomsku i Opocznie.

Prowadzony przez J. Rechtzigiel i J. Woźniaka Klub Pracy w Tomaszowie Mazowieckim zakończył pracę z trzema grupami.

Przed ukończeniem cyklu zajęć uczestnicy dwu grup wypełnili ankietę oceniającą zajęcia. W ankiecie zamieszczono cztery pytania:

1. Czy miał(a) Pan(i) jakieś oczekiwania w stosunku do zajęć w Klubie Pracy?
2. Czy oczekiwania te zostały spełnione? (Jeśli tak to w jakim stopniu?)
3. Czego według Pana(i) zabrakło w programie Klubu Pracy?
4. Co zmienił(a)by Pan(i) w programie Klubu Pracy?

Ankietą objęto 12 osób uczestniczących w zajęciach Klubu Pracy. Analiza zebranych materiałów dowodzi, że około 92% respondentów stwierdza, iż przed rozpoczęciem zajęć mieli w stosunku do nich pewne oczekiwania i były to:

	Rodzaj oczekiwania	Liczba odpowiedzi
1	zdobycie umiejętności skutecznego poszukiwania pracy	50%
2	spotkanie ludzi z podobnymi problemami	25%
3	„zdobycie większej pewności siebie” i zdobycie umiejętności pokonywania oporów psychicznych	16,7%
4	brak oczekiwań	8,3%
	Razem	100%

Wszystkie osoby mające przed rozpoczęciem zajęć w stosunku do nich jakieś oczekiwania stwierdzają, że zostały one spełnione, określając stopień odniesionej satysfakcji następująco:

	Określony przez respondentów stopień spełnienia oczekiwań	Liczba odpowiedzi
1	„w dużym stopniu”	50%
2	„całkowicie”	16,7%
3	„w średnim stopniu”	8,3%
4	„raczej tak”	16,7%
5	brak zdania	8,3%
	Razem	100%

Ponadto uczestnicy wypowiadając się na temat programu zajęć stwierdzają, że:

	Kategorie oceny programu zajęć deklarowane przez respondentów	Liczba odpowiedzi
1	„nie brakowało w nim niczego”	58,4%
2	„był zadowolający”	8,3%
3	„brakowało spotkań z pracodawcami”	8,3%
4	„brakowało materiałów filmowych dotyczących prowadzenia rozmowy z pracodawcą”	8,3%
5	„brak zdania”	16,7%
	Razem	100%

Ostatnim elementem ankiety jest pytanie o to, jakie zmiany w programie wprowadziliby uczestnicy zajęć?

	Rodzaj proponowanych zmian w programie	Liczba odpowiedzi
1	zajęcia powinny odbywać się częściej i/lub trwać dłużej	58%
2	należy rozszerzyć blok zajęć ćwiczących umiejętności prowadzenia rozmów z pracodawcami	8,3%
3	w realizowanym programie nie zmieniliby nic	16,7%
4	brak zdania na ten temat	16,7%
	Razem	100%

Zastosowane w ankiecie pytania otwarte stwarzają okazję do spontanicznych wypowiedzi i tworzą klimat, który umyka przy ilościowym opracowaniu danych.

Poniżej przytaczam odpowiedzi respondentów zawarte w trzech wybranych ankietach.

Pytanie 1

„Czy miał(a) Pan(i) jakieś oczekiwania w stosunku do zajęć w Klubie Pracy?”

Ankieta A:

„Tak. Z góry zakładam, że czas spędzony na zajęciach nie będzie stracony. O klubach pracy słyszałam wcześniej z telewizji, ale tylko wiadomości ogólne, nie znałam szczegółów programu. Bez pracy jestem cztery lata, z wieloma ludźmi straciłam kontakt, mało poznałam nowych. Czas spędzam głównie tylko z najbliższą rodziną. Poprzez Klub Pracy miałam nadzieję poznać nowe środowisko, wyrwać się z odurwienia”.

Ankieta B:

„Decydując się na zajęcia w Klubie Pracy, oczekiwałam, że spotkam na nich specjalistów, którzy pomogą mi w znalezieniu pracy, nauczą mnie, jak powinno się to robić. Spodziewałam się również spotkać tu osoby, które znajdują się podobnej sytuacji, dowiedzieć się od tych osób, jak radzą sobie z poszukiwaniem pracy i z problemami z tego wynikającymi”.

Ankieta C:

„Oczekiwałem, że dzięki tym zajęciom będzie mi łatwiej starać się o pracę, w tym sensie, że będę wiedział, w jaki sposób prowadzić rozmowę z pracodawcą, jakie mam prawa starając się o daną pracę itp...”.

Pytanie 2

„Czy oczekiwania te zostały spełnione? (jeśli tak to w jakim stopniu)”.

Ankieta A:

„W dużym stopniu tak, np:

- prawidłowe wypełnianie dokumentów osobowych (życiorys, podanie),
- przewidywane sytuacje rozmowy z przyszłymi pracodawcami (zainscenizowane sytuacje) ocena tych rozmów przez pozostałych uczestników zajęć,
- omówienie zachowań w sytuacjach stresowych,
- uzmysłowienie sobie, że w podobnej sytuacji jest wielu ludzi”.

Ankieta B:

„Oczekiwania moje zostały spełnione, a nawet więcej, oprócz fachowych informacji uzyskałam także zrozumienie moich problemów i próbę ich rozwiązania. Życzliwość i wiedza osób prowadzących pomogły mi w zrozumieniu samej siebie w sytuacjach, które były dla mnie problemem”.

Ankieta C:

„Zostały spełnione prawie całkowicie, dodatkowo dowiedziałam się bardzo dużo o sobie i o tym, jak patrzą i widzą mnie inni”.

### Pytanie 3

„Czego według Pana(i) zabrakło w programie Klubu Pracy?”

Ankieta A:

„bez uwag”.

Ankieta B:

„Myślę, że mogło być więcej analizy ofert pracy i sprawdzenia, tzn. zgłaszania się do pracodawcy”.

Ankieta C:

„Dzięki tym spotkaniom bardzo dużo się dowiedziałam i myślę, że program tych zajęć był dostatecznie rozbudowany, być może ilość spotkań była zbyt mała”.

### Pytanie 4

„Co zmienił(a)by Pan(i) w programie Klubu Pracy?”

Ankieta A:

„Proponowałabym częstsze spotkania, co najmniej 3 razy w tygodniu. Nic z dotychczasowego programu bym nie ujęła, najwyżej rozszerzyła o kilka dodatkowych zajęć, np. rozmowy z pracodawcami i omówienie ich na zajęciach”.

Ankieta B:

„Program był dla mnie zadowalający”.

Ankieta C:

„Wszystkie moje wypowiedzi świadczą chyba o tym, że program Klubu nie wymaga żadnych poprawek. Jestem bardzo zadowolona, że powstał tego typu Klub i miałam przyjemność uczęszczać na jego spotkania”.

Wypowiedzi innych uczestników utrzymane są w podobnym tonie, pośrednio mogą one świadczyć o dużym zapotrzebowaniu osób bezrobotnych na usługi doradców. W sposób bezpośredni dowodzą, że praca grupowa zyskuje aprobatę uczestników zajęć i przynosi szybko efekty w postaci wzmocnienia i aktywizacji uczestników zajęć.

Wypowiedzi uczestników spotkań, będąc źródłem satysfakcji zawodowej dla osób prowadzących zajęcia, powinny również stać się zachętą dla innych doradców do prowadzenia grupowego doradztwa zawodowego.

## Podsumowanie

Osoby bezrobotne, które w czasie pozostawania bez zatrudnienia korzystały z pomocy doradcy, aby rozwiązać swoje problemy zawodowe, najczęściej oceniają usługi te jako przydatne i przynoszące korzyści. (Świadczą o tym zarówno wyniki badań przeprowadzonych w wielu rejonowych i wojewódzkich urzędach pracy, jak i codzienne doświadczenia pracy doradców zawodowych). Osoby, które nie zetknęły się z doradcą, najczęściej nie potrafią określić, jakiej pomocy mogą od niego oczekiwać.

Klientami doradców zawodowych są przede wszystkim osoby samodzielnie zgłaszające się po poradę, rzadziej są nimi osoby, które ze względu na posiadanie określonej cechy (posiadany zawód, umiejętności, długi okres pozostawania bez zatrudnienia) zostały przez doradców „odnalezione” wśród zarejestrowanych i zaproszone na spotkanie. Rzadko też zgłaszają się do doradców osoby kierowane przez pośredników pracy lub innych pracowników urzędu. Sytuacja ta, jakkolwiek niekorzystna z punktu widzenia skuteczności i poradnictwa zawodowego, nie może ulec szybkiej zmianie ze względu na małą liczbę doradców zatrudnionych w urzędach pracy.

Doradcy zawodowi podejmując pracę z klientem, niezależnie od tego, czy jest to indywidualne poradnictwo zawodowe, czy forma pracy grupowej stawiają sobie do spełnienia te same zadania, wyznaczają te same cele. Są nimi: wyzwalanie aktywności osób bezrobotnych, nauka podejmowania decyzji zawodowych, często również modyfikacja zachowań osób bezrobotnych.

Wybór formy pracy zależy w dużej mierze od klienta.

Efekty pracy doradców uzależnione są od szeregu czynników. Najważniejsze z nich to:

- 1 – kwalifikacje doradcy,
- 2 – wyposażenie stanowiska pracy (zapewnienie odpowiednich szeroko rozumianych warunków do prowadzenia pracy),
- 3 – prawidłowa organizacja pracy doradcy w urzędzie pracy.

Prawidłowe funkcjonowanie doradców możliwe jest dopiero wtedy, kiedy wyżej wymienione czynniki osiągną wysokie standardy.

Kwalifikacje doradców są zróżnicowane, mimo że większość z nich legitymuje się dyplomami wyższych uczelni i są to przede wszystkim absolwenci takich kierunków, jak: Psychologia, Socjologia i Pedagogika. Możliwości doskonalenia kwalifikacji zawodowych stwarzają organizowane przez Urzędy Pracy szkolenia dla doradców. Najpoważniejszą z

podjętych inicjatyw w tej dziedzinie wydaje się być utworzenie Podyplomowego Studium dla Doradców Zawodowych przy Uniwersytecie Łódzkim. Nie bez znaczenia pozostaje również wymiana doświadczeń między doradcami zatrudnionymi w różnych urzędach pracy i podejmowana przez nich współpraca.

Zdecydowanie gorzej przedstawia się sprawa wyposażenia stanowisk pracy doradców. W urzędach pracy województwa piotrkowskiego sytuacja ta wyraźnie poprawiła się. Nadal jednak nie jest w pełni zadowalająca.

Podstawowym problemem jest zagwarantowanie odpowiednich warunków do prowadzenia indywidualnego i grupowego poradnictwa zawodowego. Warunki lokalowe do prowadzenia pracy z grupą w większości urzędów pracy woj. piotrkowskiego można określić jako dobre. Niezbędny standard lokalowy stanowiska pracy doradcy zawodowego obejmujący samodzielny pokój, zapewniający możliwość nawiązywania kontaktów i dyskrecję prowadzonych rozmów spełniony jest tylko w przypadku jednego doradcy zawodowego w woj. piotrkowskim.

Szczególnie dotkliwie odczuwany w pracy jest również brak zorganizowanego, uporządkowanego zasobu informacji zawodowej oraz brak możliwości szybkiego przetwarzania danych.

Duże możliwości poprawy systemu poradnictwa zawodowego w urzędach pracy istnieją w sferze organizacji i zarządzania.

Do istotnych wniosków wynikających z przeprowadzonej analizy organizacji pracy i realizacji zadań w rejonowych urzędach pracy należą:

1. Istnienie dużej rozbieżności między projektowaną działalnością zawartą w „modelowym tygodniu pracy” a realizacją zadań wynikających z zakresu obowiązków doradców zawodowych w urzędzie pracy. (Fakt ten wyjaśniany jest przez doradców brakiem możliwości lub ograniczoną możliwością osobistego wpływu na organizowanie własnej pracy).
2. Negatywny wpływ łączenia zadań poradnictwa zawodowego z innymi, wykraczającymi poza jego zakres, na pracę doradcy. Ogranicza to zasięg jego usług doradczych.
3. Niedocenianie przez większość doradców potrzeby lub możliwości prowadzenia bliskiej współpracy z instytucjami zajmującymi się orientacją i poradnictwem zawodowym, co nie tylko utrudnia przepływ informacji między nimi, ale też uniemożliwia podejmowanie wspólnych działań w zakresie orientacji i poradnictwa zawodowego.

Symptomatyczne jest także, że wśród zadań realizowanych w urzędzie pracy doradcy zawodowi nie wymieniają samokształcenia (nie znaczy to, że nie podnoszą oni swoich kwalifikacji, ale robią to kosztem własnego wolnego czasu).



Opracowanie jednolitych, obowiązujących we wszystkich urzędach pracy zakresów czynności dla doradców zawodowych (w sytuacji różnego rozumienia tych zadań przez kierowników rejonowych urzędów pracy) staje się palącą potrzebą, jeśli poradnictwo zawodowe ma spełniać swoje funkcje. Mówiąc o skuteczności i przydatności doradców, należy również stworzyć jednolity system oceny pracy doradcy.

Istniejące tendencje dostosowania „ilościowego” kryterium oceny tej pracy, mierzenia jej liczbą udzielonych porad powoduje zauważalny już (prawdziwy lub fikcyjny) wyścig o osiągnięcie „najwyższych liczb”. Konieczne jest zatem stworzenie systemu oceny opartego również, jeśli nie przede wszystkim, na jakościowych aspektach pracy.

Stopniowo dokonujące się zmiany w funkcjonowaniu poradnictwa zawodowego, wyraźnie rysujący się kierunek jego rozwoju prowadzą do stworzenia systemu, w którym, jak się wydaje, praca nad wyborem zawodu lub drogi zawodowej rozpoczynana będzie bardzo wcześnie, co stworzy szansę uniknięcia wielu pomyłek i trudności osobom dokonującym tych wyborów. Wczesne uświadomienie wagi tego problemu, a także uczenie odpowiedzialności za własny los, ukształtowanie potrzeby korzystania i stworzenie możliwości korzystania z usług doradców zawodowych może zapobiec wielu dramatom, których jesteśmy świadkami.

## Literatura

1. Bańka A.: Bezrobocie – Podręcznik pomocy psychologicznej, Wyd. Print - B, Poznań 1992.
2. Borowicz A. (red): Wstępne wyniki badań nad bezrobociem w woj. poznańskim, „Biuletyn Ochrony Pracy” NSZZ „Solidarność” nr 14 kwiecień 1991.
3. Czachorowska A.: Podstawowe umiejętności doradcze, poradnictwo indywidualne. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego. Wyd. Urząd Pracy, Warszawa 1994.
4. Chu V.: Psychoterapia Gestalt. Wyd. Kanon, Łódź 1993.
5. Dziecielska-Machnikowska S., Matuszczak G.: Co myślą bezrobotni? Uniwersytet Łódzki 1991.
6. Janas M.: Poradnictwo grupowe. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego, Wyd. Urząd Pracy, Warszawa 1994.
7. Kratochvil S.: Psychoterapia. Wyd. PWN 1974.
8. Kozielski J.: Koncepcje psychologiczne człowieka. PIW 1977.
9. Krakowska J.: Samobójstwa a wartości. „Studia Socjologiczne” PAN Nr 1-2, 1992.
10. Lamb R.: Doradztwo zawodowe w zarysie. Wyd. Urząd Pracy, Warszawa 1993.
11. Łukaszewski W.: Przesłanki pracy psychologicznej z bezrobotnym. „PAM” - podręcznik wyd. PTP/Urząd Pracy, Warszawa 1993.

12. Rachalska W.: Problemy orientacji zawodowej. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1978.
13. Skarżyńska K.: Młodzież a bezrobocie. „PAM” - Podręcznik wyd. PTP/Urząd Pracy, Warszawa 1993.
14. Szyłko-Skoczny M.: Pomoc społeczna wobec zjawiska bezrobocia. wyd. Urząd Pracy 1993.
15. Trzeciak W.: Propozycja zmian i usprawnień systemu orientacji i poradnictwa zawodowego. „Pedagogika Pracy” Nr 21/3 - 1993.