

Hans-Henning Eckardt Reinhard Hilke

SLUŻBA PSYCHOLOGICZNA

Zeszyty informacyjno-metodyczne
doradcy zawodowego



KRAJOWY URZĄD PRACY

4

SŁUŻBA PSYCHOLOGICZNA

**Zeszyty informacyjno-metodyczne
doradcy zawodowego**

Warszawa 1995

KRAJOWY URZĄD PRACY
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa

Tytuł oryginału: **Psychologischer Dienst**
© 1994 W. Kohlhammer GmbH,
Stuttgart, Berlin, Köln

Tłumaczenie:

Mariola Bazydło, Marta Smykała

Konsultacja:

Grażyna Zawadzka

Redakcja:

Dorota Różalska-Kiepek, Włodzimierz Trzeciak, Cecylia Pielok,
Departament Poradnictwa Zawodowego i Szkolenia Bezrobotnych

Projekt okładki:

Elżbieta Piwowarczyk

© Copyright by Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1995

ISBN 83-86313-15-3

Opracowanie wydawnicze:

Andrzej Kirsz, Roman Kapciak, Joanna Fundowicz, Krystyna Wierszycka

W życiu zawodowym i w pracy ciągle jesteśmy zmuszani do podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów. Ci, którzy nie są zatrudnieni – szukają pracy, zatrudnieni chcą zmiany, młodzież musi wybierać wśród różnych zawodów, trzeba wspierać niepełnosprawnych. W wielu takich przypadkach z pomocą może przyjść psycholog urzędu pracy.

Psychologów zatrudniano w urzędach pracy już w latach dwudziestych. Służba Psychologiczna jako samodzielna jednostka organizacyjna powstała w roku 1952 w momencie tworzenia Federalnego Urzędu Pośrednictwa Pracy i Ubezpieczeń Bezrobotnych.

Dziś każdy urząd pracy zatrudnia co najmniej jednego psychologa. Obok Służby Lekarskiej i Technicznej Służby Doradczej – Służba Psychologiczna ma stałe miejsce wśród tych trzech wyspecjalizowanych służb w strukturach Federalnego Urzędu Pracy, wspierając doradców pracy, doradców zawodu i pośredników pracy oraz innych pracowników w ich działalności.

W zeszycie tym przedstawiono powstanie, organizację, zakres zadań i formy działalności Służby Psychologicznej. Ujęto tu naukowe podstawy jej pracy oraz wyjaśniono, posługując się przykładami, jak psycholog współpracuje z osobą zgłaszającą się po poradę oraz z doradcami i pośrednikami pracy.

Autorzy:

dr filozofii Hans-Henning Eckardt, dawny naczelny dyrektor ds. administracyjnych, kierował Służbą Psychologiczną Federalnego Urzędu Pracy od roku 1979 do początku roku 1989. Naczelny dyrektor ds. administracyjnych – dr filozofii Reinhard Hilke – kieruje Służbą Psychologiczną Federalnego Urzędu Pracy od 1989 roku.

SPIS TREŚCI

I. Rozwój i obecny stan wiedzy psychologicznej	7
1. Zarys historii rozwoju psychologii naukowej	7
2. Psychologia i psychologowie w Federalnym Urzędzie Pracy	8
II. Profesjonalni doradcy i osoby zgłaszające się po poradę jako partnerzy psychologa w urzędzie pracy	13
III. Zadania i formy działalności Służby Psychologicznej	15
1. Ocena psychologiczna	15
2. Poradnictwo psychologiczne	18
3. Poradnictwo zespołowe	19
4. Omówienie przypadku	19
5. Standardowe badanie psychotechniczne	20
6. Udział psychologów przy doborze nowej kadry oraz kształ- ceni i doskonaleniu zawodowym pracowników Federal- nego Urzędu Pracy	21
7. Naukowe prace podstawowe i stosowane	21
8. Inne zadania	22
IV. Kadry i organizacja	23
1. Struktura organizacyjna, kadry, wyposażenie	23
2. Dobór i staż dyplomowanych psychologów jako nowej kadry dla Służby Psychologicznej	25
3. Doskonalenie zawodowe psychologów i pozostałych współ- pracowników Służby Psychologicznej	26
4. Wynagrodzenie i możliwości rozwoju zawodowego	27

V. Praca Służby Psychologicznej w statystyce	29
VI. Merytoryczne podstawy pracy w Służbie Psychologicznej ...	33
1. Kategorie praktycznej działalności psychologicznej	33
2. Ogólna wiedza psychologiczna o podstawowym znaczeniu dla psychologa urzędu pracy	35
3. Specjalistyczne podstawy pracy: stan wiedzy psychologii zawodu	38
4. Cele, do których osiągnięcia przyczynia się psycholog	41
5. Pojęcie przydatności	46
6. Cechy zawodu	48
7. Cechy osobowe	52
VII. Przykłady z praktyki	65
1. Przypadek 1 – Edith A.	65
2. Przypadek 2 – Franz P.	69
3. Przypadek 3 – Karł M.	72
4. Przypadek 4 – Monika S.	74
VIII. Kierunek prac w Służbie Psychologicznej	81
1. Systematyzacja i rozszerzenie stanu wiedzy koniecznej w pracy merytorycznej	81
2. Komputerowy zdecentralizowany system przeprowadzania i weryfikacji testów Służby Psychologicznej (DELTA)	82
3. Pomoc psychologiczna dla bezrobotnych	86
Schemat struktury szkolnictwa w Niemczech	89
Wykaz literatury	91
Przypisy	93

I. ROZWÓJ I OBECNY STAN WIEDZY PSYCHOLOGICZNEJ

1. Zarys historii rozwoju psychologii naukowej

Początki psychologii jako odrębnej dziedziny naukowej sięgają lat siedemdziesiątych zeszłego stulecia. Wyniki i metody badań naukowo-psychologicznych oraz nowe treści poznawcze nabierały praktycznego znaczenia stosunkowo wolno. Pierwsze ośrodki badawcze hołdowały bowiem ścisłym przyrodniczo-eksperymentalnym metodom badawczym, a te z kolei były niewystarczające do zgłębienia kompleksowych problemów psychologicznych jednostki lub grupy. Z problemami tymi skutecznie radzi sobie współczesna psychologia. Także metody humanistyczne zastosowane do zbadania ludzkiego zachowania i ludzkich doznań, osiągnięć jednostki lub grupy, problemów i zaburzeń psychicznych człowieka (badaniami tymi zazwyczaj zajmowali się naukowcy z fakultetów filozoficznych, przedstawiciele niektórych działów medycyny lub wykładowcy psychologii ze szkół wyższych, którzy posługiwali się przy tym także metodami przyrodniczymi) powodowały, że psychologia ograniczała się zazwyczaj do odnotowania faktów i w związku z tym pozostawała „czystą” nauką.

Okolo roku 1900 doszło do opracowania pierwszych, obszerniejszych koncepcji – mniej lub bardziej hermetycznych – doskonalonych z biegiem czasu, stanowiących naukową podbudowę metod rozwiązywania praktycznych problemów z zakresu psychologii. W ciągu stosunkowo krótkiego czasu pojawiły się nowe możliwości terapii zaburzeń psychicznych (powstanie psychoanalizy), oceny indywidualnych zdolności jednostki (wprowadzenie testów) i psychologiczne opracowanie zagadnień związanych z produkcją przemysłową. Zapoczątkowane wówczas kierunki rozwoju obowiązują po dzień dzisiejszy, choć w mocno zmodyfikowanej i bardziej skomplikowanej formie.

Psychologia jako nauka od początku swego istnienia jako osobna dziedzina wiedzy przeżywała bardzo silny rozwój, obejmowała swym

zasięgiem coraz to nowe przedmioty, a także coraz bardziej się dzieliła i specjalizowała. W ostatnich dziesięcioleciach niepomiaralnie wzrosła liczba naukowców i nauczycieli akademickich zajmujących się psychologią. Pojawia się coraz więcej czasopism i publikacji naukowych. Również w świadomości społecznej psychologia znalazła już swe stałe miejsce, a rezultaty jej badań z uwagą rejestrowane są przez media i wnikliwie dyskutowane.

Psychologia jako nauka ma więc za sobą okres bardzo intensywnego rozwoju. Podobnie rzecz się ma z praktycznym zastosowaniem wiedzy psychologicznej.

W ciągu ostatnich 30 lat psychologia jako przedmiot studiów uniwersyteckich przestała być „wybranką” nielicznych i stała się specjalnością masową. Ocenia się, że obecnie w Niemczech pracuje ok. 20 000 psychologów. Taka sama jest liczba studentów, którzy wybrali psychologię jako podstawowy kierunek studiów. Mimo, że tylko części absolwentów uda się po zakończeniu studiów znaleźć pracę w tym zawodzie, szturm o zdobycie miejsca na studiach psychologicznych trwa nieprzerwanie.

W psychologii wyodrębniło się wiele specjalności. Dziedziną o podstawowym znaczeniu dla psychologa pracującego w urzędzie pracy – bo o takich chodzi w niniejszym opracowaniu – jest *diagnostyka psychologiczna*. Jeśli zaś chodzi o specjalności zdefiniowane *treściowo*, to dużego znaczenia nabierają *psychologia pracy i organizacji*, a także pogłębione studium *psychologii klinicznej*. Ta ostatnia stanowi dużą pomoc dla prowadzenia rozmów doradczych i analizy przypadku, stanowiących przecież ważną część zadań psychologa w urzędzie pracy. Psychologia kliniczna podobnie jak i *psychologia rozwojowa i psychologia społeczna* dostarcza podstawowych wiadomości potrzebnych w kontaktach z osobami dorosłymi i młodzieżą, zarówno zdrowymi jak i chorymi, pomaga przy udzielaniu im porad i stawianiu diagnozy. Największe znaczenie dla pracy psychologa zatrudnionego w urzędzie pracy przypada jednak *psychologii zawodu*.

2. Psychologia i psycholodzy w Federalnym Urzędzie Pracy

Psychologia stosowana ma w niemieckiej administracji pracy długą tradycję. Założone na początku lat dwudziestych urzędy pracy i poradnie zawodowe były pierwszymi instytucjami, które powierzyły psychologom zadania praktyczne. Od tego czasu administracja pracy stała się w

Niemczech największym pracodawcą psychologów. W 1952 r. powstała Służba Psychologiczna, w ramach której działa zdecydowana większość psychologów Federalnego Urzędu Pracy. Ponadto niektórzy psycholodzy – wywodzący się zazwyczaj ze Służby Psychologicznej – objęli nierzadko kierownicze stanowiska w placówkach Federalnego Urzędu Pracy.

Fakt, że administracja pracy tak wcześniej i w tak dużym wymiarze zatrudniała psychologów, świadczy dobitnie o tym, że istniało ogromne zainteresowanie psychologią i możliwościami jej zastosowania w praktyce. To zainteresowanie wynikało z zadań stawianych Federalnemu Urzędowi Pracy. Oprócz dysponowania funduszem pomocy socjalnej i wewnętrznych zadań administracyjnych działalność urzędu pracy polegała przede wszystkim na poradnictwie adresowanym do osób zgłaszających się po poradę. Część pracowników urzędów pracy zajmuje się przede wszystkim tego typu działalnością i w związku z tym wypełniane przez nich funkcje znalazły odzwierciedlenie w odpowiednim nazewnictwie. W instytucji takiej jak Federalny Urząd Pracy oprócz ogólnego znaczenia wiedzy psychologicznej i psychologicznych umiejętności istotny jest również fakt, że poradnictwo prowadzone przez urząd, pod względem przekazywanych treści, odnosi się w znacznej mierze do jednostki z uwzględnieniem jej specyfiki. W ramach takiego poradnictwa psychologia jako nauka o ludzkich doznaniach i zachowaniach oraz ich indywidualnym zróżnicowaniu ma do wypełnienia szczególnie ważną rolę. Należy także dodać, że psychologia, z wymienionych wyżej przyczyn, bardzo często wnosi decydujący wkład w rozstrzygnięcia dotyczące nie tylko poradnictwa wobec osób zainteresowanych, ale i decyzje w zakresie udzielania pomocy socjalnej.

Fakt ten decyduje o niekwestionowanym i niekwestionowanym znaczeniu psychologii stosowanej dla wypełnienia swych zadań przez Federalny Urząd Pracy. Nie można dziś wyobrazić sobie urzędów pracy bez psychologów i ich dorobku. Pozostaje nam teraz wyjaśnić fakt utrzymywania przez Federalny Urząd Pracy Służby Psychologicznej jako samodzielnej jednostki organizacyjnej.

Jednym z głównych powodów takiego, a nie innego modelu jest fakt, że w RFN – w odróżnieniu od wielu innych krajów – za pośrednictwo miejsc pracy, pośrednictwo miejsc nauki, doradztwo w sprawach pracy i zawodu, doskonalenia zawodowego, zmiany kwalifikacji oraz rehabilitacji odpowiedzialna jest j e d n a instytucja – Federalny Urząd Pracy. Wszystkie wymienione zadania wymagają współpracy psychologa. Niemożliwe byłoby, ze względu na wzajemne zazębianie się powyższych dziedzin, przyporządkowanie każdej z nich innego psychologa. Duże

znaczenie ma także inny czynnik. W każdym urzędzie pracy pracuje jeden lub kilku psychologów. Gdyby pozbawić ich wzajemnego kontaktu i kontaktów z krajowym biurem pracy lub z jednostką centralną – czyli tych kontaktów, które obecnie możliwe są dzięki działalności Służby Psychologicznej – każdy z nich zostałby wyizolowany merytorycznie. Osoba taka w swym rozwoju zawodowym zatrzymałaby się w tym miejscu, w którym znajdowała się w momencie zakończenia studiów. Oczywiście nie musiałoby się tak stać w każdym przypadku, ale pewnie byłoby tak w większości z nich. Jeśli natomiast istnieje kompleksowa służba (w tym wypadku psychologiczna), to osoby odpowiedzialne mogą starać się o zagwarantowanie wysokiej jakości usług psychologicznych i pracować nad doskonaleniem tych usług. Możliwe jest bowiem opracowanie profesjonalnych środków doskonalenia zawodowego i stała kontrola merytoryczna prowadzonej działalności, np. w ramach służby sprawującej kontrolę nad urzędami. Dzięki odpowiednim środkom można także zapewnić – w zależności od rzeczywistych potrzeb – jednolity system pracy.

Zanim zajmiemy się działalnością psychologa w urzędzie pracy, chcielibyśmy naszkicować rozwój Służby Psychologicznej w administracji pracy¹⁾. Nie da się dziś stwierdzić z całą pewnością ilu psychologów pracowało i jaki był zakres ich obowiązków w lokalnych biurach pośrednictwa pracy, urzędach pracy, poradniach zawodowych w okresie od roku 1900 do 1927, czyli do momentu założenia Urzędu Rzeszy ds. Pośrednictwa Pracy i Ubezpieczeń Bezrobotnych. Można jednak wyjść z założenia, że liczba zatrudnionych w tych instytucjach psychologów była niewielka i właściwie żaden z nich nie zajmował się doradztwem pracy. Także wtedy, gdy – dzięki powołaniu do życia Urzędu Rzeszy ds. Pośrednictwa Pracy i Ubezpieczeń Bezrobotnych – pośrednictwo pracy i doradztwo zawodowe zaczęło opierać się na jednolitych ustawowych i organizacyjnych podstawach, udział psychologów w strukturze zawodów w urzędach pracy zależał w znacznym stopniu od decyzji regionalnych i lokalnych potrzeb. W niektórych regionach bardzo ceniono sobie pomoc psychologiczną, zwłaszcza w przypadku poradnictwa zawodowego, i starano się o stworzenie nowych miejsc pracy dla psychologów oraz o pozyskanie do współpracy dobrych fachowców, podczas gdy gdzie indziej nie widziano jeszcze takiej potrzeby.

Status zawodowy psychologów w urzędach pracy mierzony według dzisiejszych wskaźników pozostawiał wiele do życzenia jeszcze długo po rozpoczęciu działalności Urzędu Rzeszy ds. Pośrednictwa Pracy i Ubezpieczeń Bezrobotnych. Warunki zatrudnienia (choćby wymagany minimalny wiek) i płacy były identyczne jak dla doradców zawodowych, w

niektórych urzędach wymagano nawet złożenia dodatkowego egzaminu obowiązującego urzędników wyższego szczebla. Zakres obowiązków psychologa pokrywał się w znacznym stopniu z zakresem obowiązków doradcy zawodowego. Psychologom powierzano często przeprowadzenie trudniejszych badań psychotechnicznych. *Proste badania psychotechniczne* przeprowadzali wówczas zazwyczaj doradcy zawodowi. Psychologom często przypadło w udziale przeprowadzenie selekcji wśród grupy kandydatów ubiegających się o możliwość kształcenia w jakimś, wymagającym szczególnych predyspozycji zawodzie technicznym lub rzemieślniczym (np. w czasie II wojny światowej zdobycie wykształcenia mechanika lotnictwa). Inni psychologowie często zajmowali się doradztwem zawodowym dla abiturientów. W hierarchii zawodowej psychodolży podporządkowani byli kierownikom lokalnych poradni zawodowych. Zdarzało się, że oni sami łączyli obydwie funkcje w jednej – własnej osobie. Około roku 1943, a więc jeszcze w czasie drugiej wojny światowej, większa grupa psychologów zatrudniona dotychczas w Wehrmachcie, znalazła miejsca pracy w administracji pracy²⁾. Wraz z nimi wkroczył w działalność psychologiczną urzędów pracy zdecydowanie „całościowy”, (zorientowany na osobowość) sposób myślenia i pracy, stojący w zdecydowanej sprzeczności z obowiązującą dotychczas orientacją „psychotechniczną”. Połączenie obydwu orientacji nastąpiło dopiero po dość długim okresie przejściowym.

Oczywiście takie stwierdzenia jak powyższe stanowią zawsze sploty – w mniejszym lub większym stopniu – historycznego stanu rzeczy. Także wśród psychologów zatrudnionych w urzędach pracy zaznaczały się od dawna tendencje całościowe, zorientowane na osobowość. Tendencje te widoczne były zwłaszcza u kobiet psychologów, które po części świadomie usiłowały odróżnić swój sposób myślenia i pracy od sposobu myślenia i pracy swoich kolegów po fachu. Zauważmy przy tej okazji, że obowiązywała wówczas zasada, by klientki obsługiwane były przez kobiety, by kobiety udzielały porad kobietom.

Rok 1952 przyniósł założenie instytucji Służby Psychologicznej na wzór istniejącej już wtedy Służby Lekarskiej. W następnym roku wydano *Wytyczne dla Służby Psychologicznej*, których celem było ujednoczenie metod pracy na całym terenie Republiki Federalnej Niemiec i stworzenie miejsc pracy dla psychologów we wszystkich urzędach pracy. To dzięki temu Służba Psychologiczna w latach 1955–1973 została rozbudowana kadrowo do tego stopnia, że w każdym urzędzie można było skorzystać z usług psychologicznych. Po raz ostatni zwiększono liczbę etatów dla psychologów w roku 1979, natomiast powiększenie liczby etatów dla

psychologów w roku 1990 związane było ze zjednoczeniem Niemiec. Obecnie w ramach Służby Psychologicznej na całym zjednoczonym obszarze Niemiec istnieje 427 miejsc pracy dla psychologów.

Jeszcze w latach pięćdziesiątych psycholodzy pracowali na ogół w ramach tzw. *systemu placówek nadrzędnych*, tzn. z usług jednego psychologa korzystało kilka urzędów pracy. Często jeden psycholog zajmował się sprawami z całego okręgu i wszystkich znajdujących się na jego terenie urzędów pracy. Taki stan rzeczy pociągał za sobą konieczność odbywania wielu podróży służbowych. W miarę wzrostu liczby zatrudnionych psychologów zmniejszał się obszar, który im podlegał, aby w końcu dojść do stanu dzisiejszego: w każdym ze 184 urzędów pracuje psycholog.

W roku 1985 z inicjatywy Zarządu Federalnego Urzędu Pracy opracowano na nowo *Wytyczne dla Służby Psychologicznej*. Z tego dokumentu wynikają m.in. nowe cele, zakresy zadań i formy działalności Służby Psychologicznej.

II. PROFESJONALNI DORADCY I OSOBY ZGŁASZAJĄCE SIĘ PO PORADĘ JAKO PARTNERZY PSYCHOLOGA W URZĘDZIE PRACY

Psycholog Służby Psychologicznej urzędu pracy zajmuje się indywidualnymi przypadkami, zgłaszanymi przez pośrednika pracy, doradcę pracy lub doradcę zawodowego. Na wstępie pośrednik lub doradca wyjaśnia osobie zgłaszającej się po poradę potrzebę konsultacji psychologa. Ideałem byłoby, gdyby doradca przygotował wspólnie z tą osobą kwestie, które miałyby być wyjaśnione z pomocą psychologa. Z punktu widzenia osoby zgłaszającej się po poradę optymalnym sposobem włączenia się psychologa do sprawy byłoby nawiązanie do owych wcześniej wypunktowanych kwestii już podczas pierwszego kontaktu psychologa z osobą zainteresowaną uzyskaniem porady.

Dla uproszczenia wszyscy klienci urzędów pracy określani będą jako osoby zgłaszające się po poradę lub osoby zainteresowane bez względu na to, czy chodzi o osoby poszukujące pracy, ubiegające się o wakaty, zgłaszające się po poradę związaną z pracą lub wyborem zawodu, ubiegające się o pomoc finansową w związku z doksztalcaniem, podnoszeniem kwalifikacji, zmianą kwalifikacji, rehabilitacją.

Jak wynika z doświadczenia, doradcy zawodowi lub doradcy pracy korzystają z usług psychologa przede wszystkim wtedy, gdy pojawiają się pytania lub problemy wymagające objaśnienia w zakresie:

- oceny predyspozycji osoby zainteresowanej do określonej drogi zawodowej,
- rozstrzygnięcia kwestii, czy dany zawód jest odpowiedni dla osoby zainteresowanej, uwzględniając jej potrzeby, upodobania, cele i orientacje życiowe (odpowiedniość obranej drogi zawodowej dla osoby zainteresowanej),

- wspieraniu samopoznania i prób odnalezienia tożsamość i osoby zainteresowanej w kontekście zawodu,
- przezwycięzania bierności i bezradności, hamujących podjęcie decyzji zawodowej przez osobę zgłaszającą się po poradę,
- przezwycięzania przeszkód tkwiących w osobie zgłaszającej się po poradę, które uniemożliwiają jej znalezienie, otrzymanie i utrzymanie miejsca pracy lub nauki.

Psycholog wprawdzie *udziela porad* klientom urzędów pracy (porównaj III.1 – III.3). jednak Służba Psychologiczna nie jest służbą poradniczą w tym sensie, że klient zwraca się po poradę bezpośrednio do psychologa. Droga do psychologa prowadzi zazwyczaj poprzez pośrednika pracy, doradcę pracy lub doradcę zawodowego.

Wynik czynności psychologicznych przekazywany jest pośrednikowi pracy, doradcy pracy lub doradcy zawodowemu na piśmie w formie orzeczenia, raportu lub opinii. Jeśli zaistnieje taka potrzeba psycholog może zostać ponadto poproszony o ustne *omówienie przypadku* (patrz poniżej).

Zazwyczaj współpraca przy opracowaniu przypadków indywidualnych odbywa się w formie pisemnej. Dzięki temu zachowana zostaje w obrębie danego urzędu pracy – co jest szczególnie ważne – stała, intensywna, *ogólna* wymiana przemyśleń i doświadczeń. Zauważmy przy tym, że już w urzędzie pracy średniej wielkości liczba doradców lub pośredników pracy jest tak duża, że bieżący kontakt każdego z nich z wszystkimi psychologami urzędu pracy nie byłby właściwie realny. Pewnym zadośćuczynieniem takiego stanu rzeczy jest fakt, że psychologowie współpracują przy szkoleniu i podnoszeniu kwalifikacji specjalistów Federalnego Urzędu Pracy (porównaj III.6). W ramach tej współpracy – przy okazji szkoleń poświęconych zazwyczaj jakiemuś wąskiemu tematowi – często dochodzi do wymiany wzajemnych doświadczeń i zdobytej wiedzy zawodowej.

III. ZADANIA I FORMY DZIAŁALNOŚCI SŁUŻBY PSYCHOLOGICZNEJ

W tym rozdziale omówimy w skrócie zadania Służby Psychologicznej i formy działania psychologa w urzędzie pracy. Pogłębione rozważania na ten temat przedstawione zostaną także w rozdziale VI (Merytoryczne podstawy pracy Służby Psychologicznej).

1. Ocena psychologiczna

W przypadku niektórych osób zgłaszających się po poradę doradcy urzędów pracy potrzebują dla swej działalności informacji o charakterze psychologicznym, których oni sami nie są w stanie zdobyć lub mogliby je zdobyć, lecz w niezbyt fachowy sposób. Tych informacji i spostrzeżeń dostarcza ocena psychologiczna. To największa część pracy wykonywanej przez psychologa w urzędzie pracy.

Ocena psychologiczna w urzędach pracy to najczęściej ocena przydatności do zawodu. Zgodnie z ustawą specjaliści zatrudnieni w urzędach pracy, którym powierzono pośrednictwo pracy lub nauki, a także osoby uprawnione do podejmowania decyzji o przyznaniu środków na kształcenie zawodowe winny dokonać oceny przydatności osoby zgłaszającej się po usługę. Paragraf 27 ustawy dotyczącej poprawy stanu i struktury zatrudnienia (Arbeitsförderungsgesetz – AFG) nakłada na pośrednictwo zawodowe „obowiązek uwzględnienia cech fizycznych, umysłowych i charakterologicznych klienta, jego upodobań i sytuacji osobistej”. Podobne uregulowania dotyczą pośrednictwa pracy – paragraf 14 powyższej ustawy, indywidualnej promocji kształcenia zawodowego – paragraf 36 ustawy, rehabilitacji zawodowej – paragraf 56. Ale także często tam, gdzie nie chodzi o pośrednictwo w sprawach miejsc pracy lub nauki lub też o przyznanie środków pieniężnych, lecz tylko i wyłącznie o porady w sprawach zawodowych, kwestia oceny przydatności odgrywa

III. ZADANIA I FORMY DZIAŁALNOŚCI SŁUŻBY PSYCHOLOGICZNEJ

W tym rozdziale omówimy w skrócie zadania Służby Psychologicznej i formy działania psychologa w urzędzie pracy. Pogłębione rozważania na ten temat przedstawione zostaną także w rozdziale VI (Merytoryczne podstawy pracy Służby Psychologicznej).

1. Ocena psychologiczna

W przypadku niektórych osób zgłaszających się po poradę doradcy urzędów pracy potrzebują dla swej działalności informacji o charakterze psychologicznym, których oni sami nie są w stanie zdobyć lub mogliby je zdobyć, lecz w niezbyt fachowy sposób. Tych informacji i spostrzeżeń dostarcza ocena psychologiczna. To największa część pracy wykonywanej przez psychologa w urzędzie pracy.

Ocena psychologiczna w urzędach pracy to najczęściej ocena przydatności do zawodu. Zgodnie z ustawą specjaliści zatrudnieni w urzędach pracy, którym powierzono pośrednictwo pracy lub nauki, a także osoby uprawnione do podejmowania decyzji o przyznaniu środków na kształcenie zawodowe winny dokonać oceny przydatności osoby zgłaszającej się po usługę. Paragraf 27 ustawy dotyczącej poprawy stanu i struktury zatrudnienia (Arbeitsförderungsgesetz – AFG) nakłada na poradnictwo zawodowe „obowiązek uwzględnienia cech fizycznych, umysłowych i charakterologicznych klienta, jego upodobań i sytuacji osobistej”. Podobne uregulowania dotyczą pośrednictwa pracy – paragraf 14 powyższej ustawy, indywidualnej promocji kształcenia zawodowego – paragraf 36 ustawy, rehabilitacji zawodowej – paragraf 56. Ale także często tam, gdzie nie chodzi o poradnictwo w sprawach miejsc pracy lub nauki lub też o przyznanie środków pieniężnych, lecz tylko i wyłącznie o porady w sprawach zawodowych, kwestia oceny przydatności odgrywa główną rolę. We wszystkich tych przypadkach pośrednicy i doradcy mogą

zwrócić się do psychologa o fachową pomoc.

Zgodnie z wymogami postawionego przed psychologią zadania, pojęcie psychologicznej oceny przydatności rozumiane jest w Służbie Psychologicznej bardzo szeroko. Ocena przydatności powinna uwzględnić zarówno zdolności i motywację osoby zgłaszającej się po poradę w odniesieniu do jej umiejętności radzenia sobie z zadaniami zawodowymi, jak również wypowiedzieć się na temat odpowiedniości drogi zawodowej dla tej osoby, biorąc pod uwagę jej potrzeby, cele, orientacje życiowe. Ocena przydatności powinna więc uwzględnić wszystkie cechy osobowości klienta odpowiadające wymaganiom danego zawodu.

Mówiąc o „cechach” należy dodać, że psycholog musi być stale świadomy ograniczonej w czasie stabilności psychicznych cech człowieka. Musi uwzględnić ewentualne zmiany, jakie mogą zajść w sposobie zachowania i przeżywania, w temperamencie, wiedzy i umiejętnościach – czy to w wyniku życiowego rozwoju (fazy życiowe), czy to w wyniku stale działających czynników środowiska (lub odwrotnie wskutek ich zaniku), czy to w wyniku podejmowanych przez daną osobę postanowień, zgodnie z którymi osoba ta próbuje się zmienić (w danym przypadku także z pomocą psychologa). Psycholog musi też wziąć pod uwagę przewidywalne zmiany w wymaganiach zawodów oraz zmiany sytuacji zawodowych zaspokajających oczekiwania danej osoby³⁾.

Przebieg procesu powstania oceny psychologicznej typowego przypadku można opisać następująco:

- psycholog przeprowadza pierwszą (wstępną) rozmowę z osobą zainteresowaną,
- osoba zainteresowana wraz z grupą innych klientów bierze udział w badaniu testowym, w czasie którego asystent daje jej do wypełnienia ankietę oraz testy oceniające zdolności i wiedzę,
- psycholog przeprowadza wnikliwą rozmowę z osobą zainteresowaną, w czasie której wykorzystuje m.in. wyniki testów,
- psycholog sporządza orzeczenie i przesyła je placówce, która zainicjowała jego włączenie się w sprawę.

Od opisanego wyżej „normalnego przebiegu” mogą zaistnieć w indywidualnych przypadkach znaczne odchylenia:

- psycholog **osobiście** przeprowadza wszystkie fazy badania, bez włączania asystenta
- psycholog **zaprasza** osobę zainteresowaną na rozmowę po raz drugi lub kolejne razy, **by** poszerzyć zdobyte informacje, upewnić się co do nich lub też **by** udzielić szczegółowej porady,

– z testów i ankiet rezygnuje się, gdy potrzebne informacje zdobyte zostaną w czasie rozmowy, wynikają z istniejących dokumentów lub innych źródeł informacji.

W swojej ocenie psycholog zawiera zazwyczaj wypowiedzi dotyczące przydatności – we wspomnianym już szerokim pojęciu – osoby zgłaszającej się po poradę do konkretnych zawodów lub grup zawodów, ponadto orzeczenie zawiera często dalsze dane, wskazówki i zalecenia dla doradcy ewentualnie pośrednika.

Wypowiedzi o przydatności odnoszą się do obydwu już wymienionych aspektów (przydatność osoby zainteresowanej do zawodu, odpowiedniość zawodu dla tej osoby). Zawsze odnoszą się więc do *wydarzeń w przyszłości*.

Te przyszłe wydarzenia to domniemany sukces (np. pozytywny przebieg procesu kształcenia) i domniemane przyszłe zadowolenie osoby zainteresowanej z wybranego zawodu. Ocena psychologiczna w Federalnym Urzędzie Pracy ma w związku z tym – podobnie jak i na wielu innych obszarach działania psychologów – *charakter prognostyczny* (patrz rozdział VII).

W procesie oceny występują ponadto zawsze *elementy doradcze*, przynajmniej w tym sensie, że osobie zainteresowanej pomaga się w uświadomieniu sobie możliwie wszystkich punktów widzenia, posiadających znaczenie dla jej decyzji. Często psycholog na podstawie uzyskanych wyników badań próbuje wspólnie z osobą zainteresowaną wyobrazić sobie warunki, które muszą jeszcze zostać spełnione, aby mogła zostać zrealizowana obrana kariera zawodowa, np. dzięki dodatkowemu przyswojeniu sobie odpowiedniej wiedzy. Także wynikami tych prób psycholog dzieli się z pośrednikiem pracy lub doradcą. W pozostałych przypadkach psycholog może dokonać próby wywołania u osoby zainteresowanej większej aktywności, przyczynić się do zwiększenia celowości i racjonalności jej zachowań decyzyjnych i zachowań w sytuacjach problemowych. Może też spróbować w inny sposób wesprzeć psychologicznie daną osobę przy pokonywaniu trudności związanych z wykonywanym zawodem lub z wyborem zawodu. O szczegółach poświęconych tym zagadnieniom piszemy w następnym podrozdziale.

2. Poradnictwo psychologiczne

Zadaniem oceny psychologicznej jest – niezależnie od elementów doradczych występujących w procesie oceny (patrz wyżej) – dostarczenie doradcy lub pośrednikowi informacji psychologicznej w formie orzeczenia. Niezależnie od tego można odwołać się do współpracy psychologa w zakresie doradztwa. Pośrednik lub doradca może zwrócić się do psychologa z prośbą o kontynuowanie porady w formie porady specjalistycznej.

Celem porady psychologicznej w urzędzie pracy jest przewyciężenie przeszkód tkwiących w samej osobie zgłaszającej się po poradę, które to przeszkody mogłyby mieć negatywny wpływ na decyzję o wyborze zawodu lub na życie zawodowe. Przeszkody te mogłyby również źle wpłynąć na skuteczność działalności doradczej doradcy zawodowego lub doradcy pracy. W indywidualnych przypadkach może chodzić o skonkretyzowanie potrzeb, celów i orientacji życiowej osoby zainteresowanej, o uświadomienie jej obrazu samej siebie w odniesieniu do posiadanych zdolności, o zaktywizowanie i umotywowanie lub o inny rodzaj pomocy psychologicznej przy przewyciężaniu trudności zawodowych.

Proces komunikacji pomiędzy osobą zgłaszającą się po poradę a doradcą pracy lub doradcą zawodowym jest zakłócany, bądź też zagrożona jest skuteczność tego procesu zawsze wtedy, gdy osobowość i wewnętrzna sytuacja danej osoby uniemożliwiają lub utrudniają rzeczowe przyswojenie sobie informacji, aktywny udział w procesie doradczym, czy też konfrontację osoby zgłaszającej się po poradę z nią samą. Brak elastyczności, niedopuszczanie krytyki, pasywność, strach przed podejmowaniem decyzji, uprzedzenia wobec instytucji urzędu pracy lub wobec osoby konkretnego doradcy – to tylko niektóre ze sposobów zachowań, które zagrażają postępowi i sukcesowi procesu doradczego lub też mogą go całkowicie uniemożliwić. Z problemami tego typu należy liczyć się w przypadku osób, których dotychczasowe zachowanie odbiegało już od normy (np. narkomani, podlegający resocjalizacji) lub też takich osób, które wykazują skłonność do niekorzystnych zachowań wskutek szczególnie trudnej sytuacji życiowej, np. upośledzonych fizycznie, pozostających długo bez pracy, osób które nie sprostały wymogom stawianym przez szkołę i dalszą naukę⁴⁾.

Mówiąc tu o przeszkodach tkwiących „w osobie” zgłaszającej się po poradę nie mieliśmy na myśli, że leżące u źródeł tych przeszkód czynniki

psychiczne jako takie biorą się od samego początku z tej osoby. Wprawdzie w momencie wizyty w urzędzie pracy stwierdzone zostają „w osobie” i uwzględnione przez psychologa w jego działaniu, jednak do ich powstania mogła w sposób znaczący przyczynić się konkretna sytuacja w środowisku tej osoby. Psycholog w swej praktyce będzie często musiał stawić czoło takiemu stanowi rzeczy.

Poradnictwo psychologiczne przybiera często formę *rozmów grupowych*, w których bierze udział jednocześnie kilka osób zainteresowanych. W rozmowach grupowych biorą udział osoby, których sytuacja zawodowa jest podobna. Podobne są również ich problemy zawodowe.

3. Poradnictwo zespołowe

W ramach poradnictwa zespołowego doradca pracy lub doradca zawodowy wypracowuje wspólnie z psychologiem i osobą zgłaszającą się po poradę plan dalszego zawodowego rozwoju klienta. Propozycje psychologa zostają sprawdzone pod względem ich możliwości realizacji (w odniesieniu do sytuacji na rynku pracy, osobistej sytuacji życiowej osoby zgłaszającej się po poradę). Jeśli jest to konieczne w proces poradnictwa zespołowego włączony zostaje lekarz z urzędu pracy, doradca techniczny urzędu i inni specjaliści. Po uprzednim uzyskaniu zgody osoby zgłaszającej się po poradę można złożyć propozycję wzięcia udziału w poradnictwie zespołowym rodzicom lub współmałżonkowi/współmałżonce klienta.

4. Omówienie przypadku

Jest to rozmowa pomiędzy psychologiem i innymi pracownikami urzędu pracy: doradcą pracy, pośrednikiem pracy lub doradcą zawodowym. Jeśli dany przypadek tego wymaga – także i innymi ekspertami. W odróżnieniu od poradnictwa zespołowego przy rozmowie tej osoba zainteresowana jest nieobecna. Omówienie przypadku następuje na życzenie doradcy tudzież pośrednika wtedy, gdy pojawiają się problemy, których rozwiązania oczekuje się od psychologa. Omówienie przypadku może służyć jako objaśnienie lub uzupełnienie orzeczenia psychologicznego.

5. Standardowe badanie psychotechniczne

Standardowe badania psychotechniczne przeprowadza się wówczas, gdy w ramach poradnictwa zawodowego dla młodzieży odpowiedzieć trzeba na jedną lub kilka określonych kwestii, które często pojawiają się w procesie podejmowania decyzji dotyczących przyszłego zawodu i brak jest sygnałów świadczących o potrzebie osobistego zaangażowania się w daną sprawę psychologa. W takiej sytuacji w standardowy sposób następuje przetworzenie wyników testów i ankiet na orzeczenia dotyczące przydatności do zawodu. *Wyniki testów interpretowane są przez komputer*. Doradca zawodowy dostaje więc do ręki wydruk komputerowy zamiast orzeczenia psychologa, a następnie w miejsce rozmowy psychologa z osobą zgłaszającą się po poradę, odbywa się rozmowa doradcy zawodowego z tą osobą, w czasie której osobie zainteresowanej zostają udzielone porady. Przy takiej procedurze stosuje się testy opracowane według koncepcji Federalnego Urzędu Pracy i będące jego własnością.

Uzyskane w testach wyniki badań poszczególnych klientów zapisywane są w pamięci komputera z zachowaniem przepisów o ochronie danych. Następnie przez kilka lat od momentu przeprowadzenia badań podlega obserwacji rozwój zawodowy klienta. Uzyskane w ten sposób informacje i wyniki obserwacji zostają spożytkowane do komputerowej weryfikacji wyników badań kolejnych osób zgłaszających się po poradę⁵⁾. O słuszności takiego podejścia świadczą najnowsze wyniki badań naukowych, wskazujące na potrzebę większego sformalizowania niektórych badań psychologicznych, a jego realizację umożliwia rozwój techniczny. W przyszłości planowana jest decentralizacja komputerowej weryfikacji testów⁶⁾. Będzie się ona odbywać bezpośrednio w danym urzędzie pracy. W ten sposób wyniki testów będą do natychmiastowej dyspozycji podczas gdy dotychczasowa sytuacja powodowała, że na wyniki weryfikacji testów trzeba było czekać (od momentu ich wysłania do centrali) do dwóch tygodni. Zakrojona na szeroką skalę i rozpoczęta w wybranych urzędach w roku 1991 próba systemu DELTA (Zdecentralizowanego Komputerowego Systemu Przeprowadzania i Weryfikacji Testów) została zakończona w drugim kwartale 1993 r. W czerwcu 1993 roku Zarząd Federalnego Urzędu Pracy postanowił wprowadzić system DELTA do wszystkich urzędów. Początek akcji przewidziano na rok 1994 (por. VIII.2).

6. Udział psychologów przy doborze nowej kadry oraz kształceniu i doskonaleniu zawodowym pracowników Federalnego Urzędu Pracy

Przy doborze nowych pracowników dla Federalnego Urzędu Pracy rola psychologów urzędów pracy polega przede wszystkim na tym, że dokonują oni oceny psychologicznej kandydatów. Ponadto psychologowie z urzędów pracy, każdy w różnym stopniu, współuczestniczą przy kształceniu nowych pracowników Federalnego Urzędu Pracy i podnoszeniu ich kwalifikacji zawodowych. W ramach organizowanych kursów i innych form kształcenia psycholodzy dzielą się z pracownikami urzędów, zwłaszcza z pośrednikami i doradcami pracy, a także z doradcami zawodowymi, swoją wiedzą merytoryczną i umiejętnościami. Na wyższych uczelniach w Mannheim i Schwerin (na kierunku zarządzanie pracą) przyszli doradcy zawodowi i doradcy pracy kształceni są przez psychologów z urzędów pracy. Działalność szkoleniowa psychologów z urzędów pracy przeznaczona jest także dla tych grup pracowników urzędów pracy, których kontakty z klientami są często trudne. Te grupy to zarówno dyrekcja, jak i personel udzielający informacji, a także personel asystencki i pozostali pracownicy mający kontakt z klientami. Z tego typu sytuacjami stykają się też często pracownicy placówek powołanych do zwalczania nielegalnego zatrudnienia, np. na placach budów. Także dla tych grup pracowniczych organizowane są przez psychologów kursy doskonalenia zawodowego.

7. Naukowe prace podstawowe i stosowane

Działalność psychologa w urzędzie pracy polegająca na prowadzeniu poradnictwa i dokonywaniu oceny psychologicznej wymaga wiedzy merytorycznej dotyczącej prowadzenia obserwacji, dostarczającej wskazówek do działań i narzędzi psychologicznych. Wiedzę tę psycholog zdobywa częściowo w trakcie procesu kształcenia, częściowo zaś wynika ona z jego własnych obserwacji poczynionych w praktyce i z doświadczeń zawodowych, a ponadto wiedzy takiej dostarczają dokonane przez niego analizy danych, zdobytych w czasie wykonywania czynności praktycznych. Tak więc już w początkowych latach działania Służby Psychologicznej przeprowadzone zostały lokalne prace normalizacyjne dla zastosowanych przez psychologów w urzędach pracy procedur badawczych. Te

działania normalizacyjne okazały się jednak niewystarczające. W związku ze znacznym nakładem czasu, pracy i środków, a także z wymaganym stopniem specjalizacji – większość prac podstawowych i stosowanych może zostać wykonana tylko przez jednostkę centralną. W latach 1957 i 1958 miało po raz pierwszy miejsce naukowe opracowanie (metodą analizy) stosowanych w tym czasie narzędzi badawczych. W roku 1967 powstała *Centralna Grupa Robocza ds. Prac Podstawowych w Służbie Psychologicznej przy Jednostce Centralnej* (niem. skrót: ZAP).

Prace podstawowe i stosowane wykonywane są jednak nie tylko w ramach Centralnej Grupy Roboczej. Wspomnijmy choćby przeprowadzone w latach 1976-81 studium sondażowe „Trening zachowań dla bezrobotnych” W ramach tego projektu odbyły się spotkania treningowe dla psychologów z uczestniczącymi w projekcie urzędów pracy. Spotkania te prowadzone były przez samych psychologów. Szkolenie obejmowało metody systematycznego poszukiwania sposobów rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji, a także metody bieżących interwencji służących rozwiązywaniu trudnych sytuacji zawodowych. Pozyskane treści poznawcze zostały wykorzystane do opracowania sposobów rozmów grupowych z grupami osób zgłaszających się po poradę⁷⁾.

8. Inne zadania

Zgodnie z wytycznymi dla Służby Psychologicznej psychologom mogą zostać powierzone ponadto inne zadania, np. psychologowie współpracują przy opracowywaniu materiałów informacyjnych i poradczych dla potrzeb pośrednictwa pracy, doradztwa pracy i doradztwa zawodowego. Warto wspomnieć wydane w ostatnim czasie opracowanie dzięki któremu absolwenci szkół mogą sami przygotować się do testów przeprowadzanych w zakładach pracy⁸⁾. Wymieńmy też opracowania wchodzące w skład *Podręcznika przygotowującego do wyboru zawodu*⁹⁾. Służba Psychologiczna często współuczestniczy w tworzeniu instrumentów służących przygotowaniu do zawodu i ocenie takich instrumentów. Ponadto w niektórych urzędach pracy psycholog pomaga na zlecenie kierownictwa rozwiązywać w ten czy inny sposób problemy kadrowe.

IV. KADRY I ORGANIZACJA

1. Struktura organizacyjna, kadry, wyposażenie

Struktura organizacyjna

Trójstopniowa struktura organizacyjna Federalnego Urzędu Pracy: *jednostka centralna* w Norymberdze, szczebel średni – 11 *krajowych urzędów pracy* i szczebel podstawowy: 184 *urzędy pracy* znajduje swe odbicie w strukturze organizacyjnej Służby Psychologicznej.

W zakresie ogólnych spraw służbowych psychologowie w urzędach pracy podlegają dyrektorowi danego urzędu, natomiast nadzór merytoryczny sprawuje *Naczelny Psycholog* z krajowego urzędu pracy. W tych urzędach pracy, w których pracuje kilku psychologów jeden z nich pełni funkcję *Pierwszego Psychologa*. Jest on odpowiedzialny za przebieg prac w sensie organizacyjnym i częściowo za nadzór służbowy i merytoryczny. Naczelni Psycholodzy krajowych urzędów pracy podlegają w sprawach ogólnosłużbowych kierownikowi działu w Krajowym Urzędzie Pracy, natomiast merytorycznie *Kierownikowi Służby Psychologicznej Federalnego Urzędu Pracy przy Jednostce Centralnej*.

Kadry

Służba Psychologiczna rozporządza obecnie (1993) ponad 1047 miejscami pracy, w tym 427 obsadzonych jest przez psychologów, 14,5 przewidziano dla referentów, 288,25 dla referentów biurowych (asystentów) i 317,25 dla młodszych referentów. Jeśli chodzi o psychologów, to 395 pracuje w lokalnych urzędach pracy, 22 w krajowych urzędach pracy, 10 w jednostce centralnej.

W każdym urzędzie pracy istnieje przynajmniej jedno miejsce pracy dla psychologa. W dużych urzędach zatrudnionych jest czasem nawet 10

psychologów. Wśród 100 zatrudnionych psychologów średnio 60 to mężczyźni, 40 zaś to kobiety.

Referenci biurowi pełnią w Służbie Psychologicznej rolę „asystentów psychologiczno-technicznych”. Od dłuższego czasu trwa dyskusja nad uznaniem wykonywanego przez nich zawodu jako zawodu zdobytego w formie doskonalenia zawodowego i przyznania im miana - także poza strukturami Federalnego Urzędu Pracy – *pracowników służby psychologiczno-technicznej*. Ich zadanie polega głównie na tym, że współpracują przy przygotowaniu i przeprowadzeniu badań psychologicznych, ustalają skład grup do badania, przeprowadzają standardowe badania psychotechniczne, dokonują ilościowej oceny wyników i przygotowują je do weryfikacji komputerowej bądź też wykorzystania przez psychologa przy opracowywaniu oceny psychologicznej. Po wprowadzeniu wszędzie systemu DELTA (por. VIII.2) system ten przejmie większość tych zadań. Referentom biurowym Służby Psychologicznej przypadają w ramach tego systemu bardzo ważne funkcje. Na stanowiskach referentów biurowych i młodszych referentów pracują prawie wyłącznie kobiety.

Pomieszczenia do badań

Obowiązują centralnie opracowane zalecenia dotyczące liczby, wielkości i wyposażenia pomieszczeń do badań. Badania psychologiczne przeprowadza się w specjalnie wyposażonych pomieszczeniach różnej wielkości. I tak np. Służba Psychologiczna w urzędzie pracy średniej wielkości rozporządza pomieszczeniem do badań przeznaczonym dla 20 osób zgłaszających się po poradę i jeszcze jednym pomieszczeniem przewidzianym dla 9 osób.

Procedury badawcze

Psycholog w urzędzie pracy ma bogaty wybór procedur badawczych. Lista dopuszczonych do stosowania procedur badawczych może – jeśli zaistnieje taka potrzeba – zostać **uzupełniona** o nową procedurę. Zazwyczaj następuje to **po systematycznym przetestowaniu** jej w kilku urzędach. W chwili obecnej dopuszczone są do stosowania 54 procedury badawcze; do nich zaliczają się też wspomniane w III.5 baterie testów opracowanych według koncepcji Federalnego Urzędu Pracy i stanowiących jego własność. Do obliczania wyników i weryfikacji testów stosuje się – tam gdzie jest to możliwe – **elektroniczne urządzenia służące do pomiaru czasu wykonywania zadań testowych sprzężone z czynnikiem**

CD. Znaczne zmiany w sposobie przeprowadzania i weryfikacji testów nastąpią z chwilą kompleksowego wprowadzenia systemu DELTA, (porównaj VIII.2).

2. Dobór i staż dyplomowanych psychologów jako nowej kadry dla Służby Psychologicznej

Warunkiem zatrudnienia na stanowisku psychologa w strukturach Federalnego Urzędu Pracy jest posiadanie dyplomu psychologii, zdobytego po ukończeniu szkoły wyższej na terenie Republiki Federalnej Niemiec. O nostryfikacji dyplomów zagranicznych decyduje kompetentne ministerstwo danego kraju związkowego.

Spośród warunków merytorycznych i dotyczących osoby kandydata należałoby wymienić najpierw te, które obowiązują także w większości innych form praktycznej działalności psychologicznej. Są to umiejętności:

- szybkiego zdobycia zaufania w kontaktach z klientami,
- strukturyzacji sytuacji problemowej i zaplanowania dalszego postępowania w sposób rzeczowy i fachowy,
- prowadzenia rozmów z klientami w sposób fachowy (w Federalnym Urzędzie Pracy jest to umiejętność potrzebna bardziej niż w przypadku innych form działalności psychologicznej),
- opracowywania pisemnych orzeczeń, które w zwięzłej, trafnej i przekonującej formie przekazują potrzebne informacje psychologiczne doradcy lub pośrednikowi.

Ponadto specyfika działalności psychologa w urzędzie pracy wiąże się z innymi wymaganiami i obciążeniami, oferując w zamian takie możliwości rozwoju, jakie nie zawsze występują w innych formach działalności psychologicznej (poza strukturami Federalnego Urzędu Pracy), między innymi:

- praca w Federalnym Urzędzie Pracy stawia przed psychologiem najróżnorodniejsze zadania, złożone problemy i zróżnicowanych (ze względu na wiek, pochodzenie społeczne i zawód) klientów,
- praca w wielkiej organizacji jaką jest Federalny Urząd Pracy, daje stosunkowo korzystne możliwości bieżącej, koleżeńskiej wymiany doświadczeń,
- psycholog pracuje w pewnym funkcjonalnym związku: inni pracownicy (nie psychologzy) powodują jego włączenie się w sprawę i zajmują się dalej danym przypadkiem. Psycholog ze swymi fachowymi umiejętnościami stanowi jedno z ogniw łańcucha (por. II),

- na pracę psychologa składa się w dużej części opracowanie oceny psychologicznej, przy czym znaczną rolę odgrywają tu oceny przydatności zawodowej (porównaj III.1),
- psycholog zajmuje się relatywnie dużą liczbą klientów - w chwili obecnej jest to około 500 osób rocznie.

W Federalnym Urzędzie Pracy rzadko istnieje możliwość obserwacji przez określony czas rozwoju zawodowego osoby zgłaszającej się po poradę, w celu dokonania oceny na podstawie rozwoju zawodowego tej osoby trafności opinii psychologicznych.

Psycholodzy rozpoczynający pracę w Federalnym Urzędzie Pracy z zamiarem podjęcia działalności w strukturach Służby Psychologicznej muszą najpierw przejść *staż*. Okres stażu służy zebraniu informacji o zadaniach Urzędu (punkty ciężkości spoczywają na doradztwie pracy i doradztwie zawodowym) i zaznajomieniu się z zadaniami samej Służby Psychologicznej. W trakcie stażu przyszły współpracownik przejmuje stopniowo i pod ścisłą kontrolą części zadań, przy czym w miarę upływu czasu otrzymuje coraz większą samodzielność.

Szkolenie pracowników w fazie stażu zostało w ostatnich latach bardziej usystematyzowane. Od 1988 r. odbywa się ono w oparciu o jednolity plan stażu uwzględniający szczegółowe cele kształcenia. Staż i początki pracy w Służbie Psychologicznej znacznie ułatwiają Materiały Informacyjne o Pracy w Służbie Psychologicznej. Po zakończeniu stażu psycholog ostatecznie przejmuje swoje zadania w Służbie Psychologicznej Federalnego Urzędu Pracy. Dzięki odbyciu stażu jego stan wiedzy i zdobytych umiejętności powinien odpowiadać stanowi wiedzy i umiejętności psychologa zawodu (jest to określenie nieformalne, używane tylko do scharakteryzowania wymaganego poziomu wiedzy).

3. Doskonalenie zawodowe psychologów i pozostałych współpracowników Służby Psychologicznej

Ciągle podnoszenie kwalifikacji zawodowych przez psychologów z uwzględnieniem specyfiki ich działalności w urzędach pracy ma niewątpliwie ogromne znaczenie. Oprócz organizowanych przez krajowe urzędy pracy form doskonalenia zawodowego na szczeblu regionalnym, odbywają się również szkolenia organizowane przez szczebel centralny. W latach 1975–1981 główny punkt ciężkości doskonalenia zawodowego spoczywał na umiejętności prowadzenia rozmów. Obecne punkty ciężkości to: *Przetwarzanie informacji do celów diagnozy i oceny*

psychologicznej i Poradnictwo Psychologiczne w szczególnie trudnych przypadkach. W kolejnych seminariach szkoleniowych dla wszystkich psychologów z urzędów pracy omawiane będą tematy: *Wybrane zagadnienia z psychopatologii, Kwestie prawne w Służbie Psychologicznej, Zdecentralizowany Komputerowy System Przeprowadzania i Weryfikacji Testów*. Wspomniane już *Materiały Informacyjne o Pracy w Służbie Psychologicznej* będą w przyszłości służyły także celom doskonalenia zawodowego.

Osoby przyjmowane do pracy w Służbie Psychologicznej na stanowiska referentów biurowych (asystentów psychologów) odbywają jednoroczny staż obejmujący zarówno kursy przygotowawcze, jak i praktyczne zadania w miejscu pracy.

Dalsze podnoszenie kwalifikacji referentów biurowych i młodszych referentów odbywa się w czasie narad służbowych.

4. Wynagrodzenie i możliwości rozwoju zawodowego

Nowo zatrudnieni w strukturach Służby Psychologicznej psycholodzy zostają zaszeregowani – zgodnie z ramową umową zbiorową dla pracowników umysłowych (niem. skrót: MTA) – do grupy obejmującej nowo zatrudnionych pracowników na wyższych stanowiskach. Po odbyciu stażu i wdrożeniu do pracy, a także po 3, 5-letnim okresie pracy jako psycholog w urzędzie pracy istnieje możliwość zaszeregowania do kategorii obejmującej urzędników szczególnej specjalizacji (w przypadku pracowników, którzy przed zatrudnieniem w Federalnym Urzędzie Pracy pracowali już jako psycholodzy, okres ten może być krótszy). Z możliwości tej korzystają prawie wszyscy psycholodzy zatrudnieni w urzędach pracy. Psycholodzy-urzędnicy zostają zaszeregowani do grupy uposażenia A 13 Federalnego Regulaminu Uposażeń. *Pierwsi Psycholodzy* – jeśli podlega im przynajmniej 2 psychologów (tak jest w 49 spośród 184 urzędów pracy) do grupy uposażenia A 14; to samo dotyczy referentów i pracowników naukowych Jednostki Centralnej Służby Psychologicznej. *Naczelnicy Psycholodzy* krajowych urzędów pracy i kierownicy Centralnej Grupy Roboczej ds. Prac Podstawowych wynagradzani są według grupy uposażenia A 15. Kierownik Służby Psychologicznej Federalnego Urzędu Pracy zgodnie z grupą A 16.

Oprócz możliwości objęcia w ramach Służby Psychologicznej jednego z wymienionych stanowisk, w przeszłości możliwe było również powoływanie odpowiednio uzdolnionych i zainteresowanych tym psy-

chologów na stanowiska kierownicze poza Służbą Psychologiczną. I tak mianowano psychologów m.in. na dyrektorów lokalnych urzędów pracy, zastępców dyrektorów generalnych i dyrektorów generalnych krajowych urzędów pracy.

V. PRACA SŁUŻBY PSYCHOLOGICZNEJ W STATYSTYCE

Za przykład posłuży nam rok 1992. Należy jednak pamiętać, że w tym roku (92) w nowo przyłączonych do Republiki Federalnej Niemiec krajach związkowych nie były jeszcze obsadzone wszystkie etaty przewidziane w urzędach pracy dla psychologów i że w niektórych urzędach pracy z powodu braku odpowiednich pomieszczeń do badań, nie mógł się odbyć kompletny proces oceny psychologicznej zakończony udzieleniem porady.

W około 173 500 przypadkach (osób zgłaszających się po poradę ewentualnie poszukujących pracy, ubiegających się o pracę lub świadczenia socjalne) konieczne było skorzystanie z porady psychologa. Psycholodzy dokonali około 167 500 ocen psychologicznych, udzielili 30 000 porad psychologicznych i przeprowadzili 5000 porad grupowych. Ponadto w ramach poradnictwa zawodowego około 27 000 osób zgłaszających się po poradę wzięło udział w standardowych badaniach psychotechnicznych.

Na 100 psychologicznych ocen, porad indywidualnych i porad grupowych 53 przeprowadzone zostały na wniosek pośrednictwa i poradnictwa pracy; 44 na wniosek poradnictwa zawodowego i 3 na wniosek innych działów.

Liczba osób upośledzonych fizycznie, psychicznie lub umysłowo wśród ogółu osób przebadanych psychologicznie wynosiła 64 na 100, przy czym w przypadku pośrednictwa i poradnictwa pracy stosunek ten wynosił 70 na 100, zaś w przypadku poradnictwa zawodowego 61 na 100. W ostatnich latach znacznie zwiększyła się liczba osób z jednym lub kilkoma rodzajami upośledzenia, które poddane zostały ocenie psychologicznej, lub którym udzielono porady psychologicznej. W roku 1981 na 100 przypadków 37 stanowiły osoby upośledzone. Wzrost ten świadczy m.in. o potrzebie istniejącej wśród doradców i pośredników, aby w przypadku klientów z upośledzeniem móc podeprzeć się oceną i radą psychologiczną. W 75 przypadkach na 100 wśród klientów z upośle-

dzeniem włączenie Służby Psychologicznej miało bezpośredni związek z rehabilitacją zawodową. Częstość występowania poszczególnych rodzajów upośledzeń wśród klientów poradnictwa zawodowego ilustruje tabela 1, zaś wśród klientów pośrednictwa i poradnictwa pracy tabela 2.

W większości przypadków czynności psychologiczne mogły zostać przeprowadzone w ciągu jednego dnia. W 7 przypadkach na 100 konieczne były dwa kontakty psychologa z osobą zgłaszającą się po poradę lub więcej (w dwu lub więcej różnych dniach).

Czas oczekiwania na ocenę i poradę psychologiczną wynosił przeciętnie 6 tygodni (od momentu pisemnej prośby danego doradcy lub pośrednika o włączenie się psychologa ze Służby Psychologicznej do otrzymania przez owego doradcę lub pośrednika orzeczenia lub raportu psychologicznego).

Udział poszczególnych psychologów (w roli nauczycieli, trenerów lub współautorów materiałów służących doskonaleniu zawodowemu) w kształceniu nowo zatrudnionych pracowników i doskonaleniu zawodowym pracowników starszych stażem jest różny, średnio na jednego psychologa przypada 15 dni roboczych przeznaczonych na te działania.

Tabela 1. Klienci poradnictwa zawodowego z jednym lub kilkoma rodzajami dysfunkcji (1992)
Częstość występowania według rodzaju dysfunkcji

Rodzaj dysfunkcji	Klienci poradnictwa zawodowego z jednym lub kilkoma rodzajami dysfunkcji (1992)			
	Łącznie grupa N = 45 636		W tym wg A. Refia ⁴⁸ N = 23 872	
	w liczbach absolutnych	%	w liczbach absolutnych	%
ślepotą	67	0,1	47	0,2
zaburzenia widzenia	1 406	2,3	622	2,6
głuchota	370	1,8	258	1,1
wada słuchu	965	2,1	624	2,6
zaburzenie mowy	1 154	2,5	603	2,5
kalectwo	6 700	14,7	3 921	16,4
przewlekła choroba	2 923	6,4	1 383	5,8
upośledzenie umysłowe	1 719	3,8	1 231	5,2
trudności w uczeniu się	31 529	69,1	16 371	68,6
choroba psychiczna	5 196	11,4	2 655	11,1
padaczka	1 069	2,3	633	2,7
nałogi	255	0,6	95	0,4
Razem	52 993*	116,1*	28 443*	119,1*

* Ze względu na kilka rodzajów dysfunkcji liczba większa niż grupa łącznie (względnie więcej niż 100 %)

Tabela 2. Klienci pośrednictwa i poradnictwa pracy z jednym lub kilkoma rodzajami dysfunkcji (1992)
Częstość występowania według rodzaju dysfunkcji

Rodzaj dysfunkcji	Klienci pośrednictwa i poradnictwa pracy z jednym lub kilkoma rodzajami dysfunkcji (1992)			
	Łącznie grupa N = 64 743		W tym wg A. Reha ⁴⁸ N = 55178	
	w liczbach absolutnych %		w liczbach absolutnych %	
ślepotą	45	0,1	31	0,1
zaburzenia widzenia	1 465	2,3	1 218	2,2
głuchota	88	0,1	56	0,1
wada słuchu	689	1,1	535	1,0
zaburzenie mowy	449	0,7	285	0,5
kalectwo	43 208	66,7	40 268	73,0
przewlekła choroba	13 516	20,9	12 233	22,2
upośledzenie umysłowe	968	1,5	744	1,3
trudności w uczeniu się	3 354	5,2	1 532	2,8
choroba psychiczna	8 611	13,3	5 379	9,7
padaczka	1 045	1,6	820	1,5
nałogi	2 345	3,6	1 186	2,1
Razem	75 783*	117,1*	64 287*	116,5*

* Ze względu na kilka rodzajów dysfunkcji liczba większa niż grupa łącznie (względnie więcej niż 100 %)

VI. MERYTORYCZNE PODSTAWY PRACY W SŁUŻBIE PSYCHOLOGICZNEJ

Praktyczna działalność psychologiczna opiera się na podstawach naukowych, które w zależności od pola działania psychologa, stanowią treści poznawcze dostarczane przez różne dziedziny psychologii. Zanim przystąpimy do szczegółowego omówienia merytorycznych podstaw praktycznej działalności psychologicznej w Służbie Psychologicznej, musimy najpierw poddać systematyzacji możliwe rodzaje praktycznej działalności psychologicznej w urzędzie pracy. Rozpatrywać je będziemy zawsze w kontekście ogółu rodzajów praktycznej działalności psychologicznej, niezależnie od miejsca i instytucji w jakiej są wykonywane.

1. Kategorie praktycznej działalności psychologicznej

Dobre samopoczucie i sprawność/wydajność/wydolność/zdolność wytwórcza człowieka zależą w znacznej mierze od tego, jak harmonijne są jego stosunki z otaczającym go światem, w jakim stopniu środowisko spełnia jego wymagania i odwrotnie, w jakim stopniu jest on w stanie spełnić żądania stawiane przez środowisko, czyli mówiąc krótko: jak wzajemnie do siebie „pasują”: człowiek i środowisko.

Psychologia rozumiana, nie jako nauka podstawowa służąca wyłącznie obserwacji i rejestracji treści poznawczych, ale jako nauka stosowana, dostarczająca człowiekowi bezpośrednich korzyści, próbuje wnieść wkład w harmonijne ułożenie stosunków między człowiekiem a środowiskiem. Uogólniając możemy stwierdzić, że dzieje się tak na cztery różne sposoby¹⁰⁾:

- działalność psychologiczna może próbować zmienić jednostkę tak, aby lepiej dopasować ją do danej sytuacji, w której się znalazła (np. poprzez postępowanie lecznicze lub trening),

- może próbować dobrać do danej sytuacji osobę, po której spodziewa się dobrego dopasowania do tej sytuacji (np. gdy pomaga dokonać wyboru odpowiedniego kandydata na dane stanowisko pracy),
- może próbować tak zmienić daną sytuację, aby lepiej dopasować ją do potrzeb i zdolności konkretnego człowieka (np. poprzez psychologiczne opracowanie zagadnień związanych z warunkami i stanowiskiem pracy),
- i w końcu może próbować dokonać wyboru sytuacji, która będzie najlepiej odpowiadać potrzebom i zdolnościom konkretnego człowieka (np. poprzez poradnictwo zawodowe).

W działalności psychologa urzędu pracy spotykamy się najczęściej z ostatnim z wymienionych sposobów – *wyborem między sytuacjami*. Sytuacje, między którymi trzeba wybrać, to różne zawody. Jednak i pozostałe z wymienionych form praktycznej działalności psychologicznej znajdują zastosowanie w pracy psychologa w urzędzie pracy: proces porady psychologicznej w urzędzie pracy może zawierać elementy *modyfikacji osoby*. Dokonanie *wyboru pomiędzy osobami* ma miejsce wszędzie tam, gdzie psycholog urzędu pracy współdecyduje o obsadzeniu danego stanowiska w tymże urzędzie. Czasem prosi się o radę psychologa, gdy chodzi o ulepszenie warunków pracy lub kształcenia, np. w zakładowych placówkach oświatowych organizowanych przez urząd różnych formach kształcenia *modyfikacja sytuacji*.

Jak już jednak powiedzieliśmy najczęściej spotykaną formą praktycznej działalności psychologicznej jest ostatnia z ww. form: pomoc w wyborze zawodu udzielana osobie zgłaszającej się po poradę (*wybór między sytuacjami*).

Wybór między sytuacjami nie w każdym przypadku odnosi się do zawodów lub grup zawodów. Przedmiotem wyboru mogą być też specjalne formy postępowania terapeutycznego, np. gdy klientowi z trudnościami w nauce pomaga się wybrać wśród wielu możliwości konkretną formę doksztalcenia. Właściwie taka forma działania służy *modyfikacji osoby*, (np. poprzez wzmocnienie zaufania do samego siebie), ale od czasu gdy w administracji pracy zaczęła być stale stosowana i stała się poniekąd usługą na żądanie, zaczęła jednocześnie stanowić *sytuację*, którą psycholog może wybrać dla klienta¹¹⁾.

2. Ogólna wiedza psychologiczna o podstawowym znaczeniu dla psychologa urzędu pracy

Dla działalności psychologa polegającej na udzielaniu osobie zgłaszającej się po poradę pomocy w procesie wyboru zawodu następujące treści poznawcze psychologii mają znaczenie fundamentalne:

- a) Ludzie różnią się między sobą sposobami przeżywania (swymi spostrzeżeniami, emocjami, myślami), zachowaniem i działaniem. Na taką samą sytuację reagują w różny sposób i z różnym nasileniem. Część tych różnic cechuje relatywna stabilność czasowa i relatywna stabilność sytuacji, tzn. ten sam człowiek później i w innej sytuacji zachowuje się tak samo lub podobnie, jak zachował się w sytuacji wcześniejszej. Fakt ten stanowi podstawę stwierdzenia, że każdy człowiek posiada pewne *cechy psychiczne*.
- b) Duża część cech psychicznych posiadających znaczenie w praktyce ma charakter mierzalnych wymiarów zachowania. Są to te cechy, które nadają się do opisu wszystkich ludzi (lub ich dużej części) i przy których można zbadać ich stopień natężenia lub częstość występowania
- c) Człowiek z reguły posiada bardzo wyczulony system *postrzegania* podobieństw i odmienności zachowań innych ludzi. Fakt ten ma duże znaczenie w codziennym życiu. Nie zawsze jednak sąd danego człowieka jest wiarygodny. Różni oceniający mogą wydać bardzo odbiegające od siebie sądy. Możliwe jest także, że ten sam oceniający nie zawsze pozostanie wierny swoim sądom.
- d) Za pomocą odpowiednich metod postępowania można zwiększyć *wiarygodność* opisu stwierdzonych cech, np. poprzez trening obserwatorów, używanie specjalnej ankiety kontrolnej podczas obserwacji zachowań lub przez zastosowanie standaryzowanych metod, jak np. testy lub naukowo opracowane ankiety. Osiągnięte w taki sposób wyniki wykazują w odniesieniu do większości cech dobry bądź zadowalający stopień wiarygodności.
- e) Przy prawie wszystkich formach praktycznej działalności psychologicznej konieczna jest umiejętność *przewidywania* zachowań i działań ludzi w ich dalszym życiu (stosowana psychologia pracy rozpatruje zazwyczaj kwestie przyszłej wydajności zawodowej danej osoby i jej ewentualnego zadowolenia z wybranego zawodu). W takiej sytuacji psycholog może *przypuszczać*, nie może natomiast stwierdzić, że w przyszłości jakieś wydarzenie, lub jakaś sytuacja na pewno wystąpi lub na pewno nie wystąpi. Przy czym prawdopodobieństwo, na którym opierają się owe przypuszczenia jest bardzo zmienne. Niektóre przewi-

dywania cechuje duży stopień prawdopodobieństwa, że w przyszłości zostaną zrealizowane, natomiast są też przypadki, w których da się co najwyżej wskazać na ewentualne szanse lub ryzyko.

Dla czytelników zainteresowanych tymi podstawowymi kwestiami naukowymi dodajmy, że w przypadku przewidywania dotyczącego jednostki nie chodzi – dokładnie rzecz ujmując – o oparte na prawdopodobieństwie przypuszczenia w ścisłym znaczeniu tego słowa. Przypuszczenie oparte na prawdopodobieństwie i odnoszące się do konkretnego człowieka możliwe jest tylko wtedy, gdy dany człowiek wiele razy znalazł się już w sytuacji, w której częściej lub rzadziej zachowywał się w sposób, który ma zostać przewidziany. W przypadku kwestii związanych z karierą zawodową nie można, rzecz jasna, oczekiwać, by ktoś znalazł się wiele razy w porównywalnej sytuacji, np. absolwenci nie znaleźli się jeszcze ani razu „w zawodzie”, na którym właśnie skupiają się rozważania doradcy czy też psychologa. Nie znaczy to jednak, że fakt występowania u innych osób pewnych zależności, nie ma żadnej wartości dla własnych decyzji. Podobnie jak w przypadku decyzji na „tak” lub na „nie” wobec operacji chirurgicznej. Jako, że sami jeszcze nigdy nie poddaliśmy się operacji, decyzję naszą opierać będziemy na tym, u ilu pacjentów w przeszłości operacja taka zakończyła się sukcesem. Postępujemy tak, chociaż nie można wykluczyć, że w naszym przypadku mogą istnieć inne, indywidualne czynniki, których nie znamy (i nie zna ich medycyna), a które będą miały wpływ na wynik operacji. Wobec braku innych możliwości zadowolamy się tutaj opartymi na prawdopodobieństwie przypuszczeniami, do których doszliśmy na podstawie doświadczeń wcześniejszych pacjentów. Naszą decyzję o tym, czy zdecydować się na operację, czy też nie, opieramy na prawdopodobieństwie (uzyskanym na podstawie wyników operacji grupy wcześniejszych pacjentów).

- f) Warunkiem mającym wpływ na skuteczność przewidywania wydarzeń w życiu jest – oprócz wiarygodności opisu (ustalenie cech – patrz wyżej punkty c i d) – dysponowanie wystarczającą ilością wiarygodnej *wiedzy o wzajemnych związkach* pomiędzy różnymi cechami ewentualnie stopniami natężenia cech, a wydarzeniami w życiu, o które w danym momencie chodzi. Niektóre tego typu związki zostały już dokładnie zbadane i opisane. Dysponujemy obszernym i wiarygodnym materiałem na ich temat. Za przykład może tu posłużyć zależność pomiędzy poziomem inteligencji, a sukcesem w nauce zawodu (zależność ta była wielokrotnie badana naukowo w kontekście różnych zawodów i różnych form kształcenia). Inne związki pomiędzy cechami a rozwojem zawodowym mogą zostać zrekonstruowane tylko za pomocą ogólnego doświadczenia życiowego i zawodowego, a także ogólnej wiedzy psychologicznej. Fakt, że w odniesieniu do prawie wszystkich kwestii z zakresu psychologii zawodu niewiele jest wiedzy na temat związków pomiędzy cechami i życiem zawodowym, ma oprócz praktycznych powodów (organizacyjne, finansowe, prawne,

dywania cechuje duży stopień prawdopodobieństwa, że w przyszłości zostaną zrealizowane, natomiast są też przypadki, w których da się co najwyżej wskazać na ewentualne szanse lub ryzyko.

Dla czytelników zainteresowanych tymi podstawowymi kwestiami naukowymi dodajmy, że w przypadku przewidywania dotyczącego jednostki nie chodzi – dokładnie rzecz ujmując – o oparte na prawdopodobieństwie przypuszczenia w ścisłym znaczeniu tego słowa. Przypuszczenie oparte na prawdopodobieństwie i odnoszące się do konkretnego człowieka możliwe jest tylko wtedy, gdy dany człowiek wiele razy znalazł się już w sytuacji, w której częściej lub rzadziej zachowywał się w sposób, który ma zostać przewidziany. W przypadku kwestii związanych z karierą zawodową nie można, rzecz jasna, oczekiwać, by ktoś znalazł się wiele razy w porównywalnej sytuacji, np. absolwenci nie znaleźli się jeszcze ani razu „w zawodzie”, na którym właśnie skupiają się rozważania doradcy czy też psychologa. Nie znaczy to jednak, że fakt występowania u innych osób pewnych zależności, nie ma żadnej wartości dla własnych decyzji. Podobnie jak w przypadku decyzji na „tak” lub na „nie” wobec operacji chirurgicznej. Jako, że sami jeszcze nigdy nie poddaliśmy się operacji, decyzję naszą opierać będziemy na tym, u ilu pacjentów w przeszłości operacja taka zakończyła się sukcesem. Postępujemy tak, chociaż nie można wykluczyć, że w naszym przypadku mogą istnieć inne, indywidualne czynniki, których nie znamy (i nie zna ich medycyna), a które będą miały wpływ na wynik operacji. Wobec braku innych możliwości zadowolamy się tutaj opartymi na prawdopodobieństwie przypuszczeniami, do których doszliśmy na podstawie doświadczeń wcześniejszych pacjentów. Naszą decyzję o tym, czy zdecydować się na operację, czy też nie, opieramy na prawdopodobieństwie (uzyskanym na podstawie wyników operacji grupy wcześniejszych pacjentów).

- f) Warunkiem mającym wpływ na skuteczność przewidywania wydarzeń w życiu jest – oprócz wiarygodności opisu (ustalenie cech – patrz wyżej punkty c i d) – dysponowanie wystarczającą ilością wiarygodnej *wiedzy o wzajemnych związkach* pomiędzy różnymi cechami ewentualnie stopniami natężenia cech, a wydarzeniami w życiu, o które w danym momencie chodzi. Niektóre tego typu związki zostały już dokładnie zbadane i opisane. Dysponujemy obszernym i wiarygodnym materiałem na ich temat. Za przykład może tu posłużyć zależność pomiędzy poziomem inteligencji, a sukcesem w nauce zawodu (zależność ta była wielokrotnie badana naukowo w kontekście różnych zawodów i różnych form kształcenia). Inne związki pomiędzy cechami a rozwojem zawodowym mogą zostać zrekonstruowane tylko za pomocą ogólnego doświadczenia życiowego i zawodowego, a także ogólnej wiedzy psychologicznej. Fakt, że w odniesieniu do prawie wszystkich kwestii z zakresu psychologii zawodu niewiele jest wiedzy na temat związków pomiędzy cechami i życiem zawodowym, ma oprócz praktycznych powodów (organizacyjne, finansowe, prawne,

„psychologiczne”) trzy inne wynikające z istoty samych związków. Powody te omówione zostaną w punktach g – h – i.

- g) Ludzkie zachowania, działania itp. dadzą się tylko *częściowo zdefiniować za pomocą abstrakcyjnych pojęć*. Cechy psychiczne stanowią tylko część różnic i czynników determinujących ludzkie zachowanie. Na podstawie obserwacji samego siebie i innych osób człowiek może stwierdzić różnice w zachowaniu, których jednak nie da się wytłumaczyć daną sytuacją lub w inny jeszcze sposób. Wiele sposobów przeżywania, zachowania, działań, wielu osiągnięć człowieka nie da się wyjaśnić ani za pomocą pojęcia cech, w taki sposób, aby mogły one powiększyć naszą wiedzę i zostać w ten sposób wykorzystane w procesie prognozowania.
- h) Ludzkie zachowanie, działanie itp. jest zawsze *zachowaniem w konkretnej sytuacji*. Wynika ono zawsze ze specyfiki danej osoby – osiągniętego przez nią do danego momentu stopnia rozwoju – i z odrębności danej sytuacji (i to sytuacji takiej, jak jest ona postrzegana przez daną osobę). Wprawdzie sytuacje, w jakich znajdują się ludzie, nie są tylko dziełem przypadku, gdyż ludzie aktywnie dążą do sytuacji, które odpowiadają im życzeniom i potrzebom. Tak więc sytuacja jest rezultatem specyfiki danej osoby i jest też jednocześnie tym, czego człowiek doświadcza z zewnątrz i w znaczącym stopniu wyznaczone jest przez „przypadkowość” życia. Z powyższego wynika kolejny powód, dla którego przewidywanie sposobów przeżywania, zachowań, działań i osiągnięć człowieka jest możliwe tylko w ograniczonym stopniu: Przyszłe sytuacje współkształtujące zachowanie człowieka dają się przewidzieć także tylko w ograniczonym stopniu (z reguły możliwość ich przewidzenia jest tym mniejsza, im większa jest odległość w czasie pomiędzy momentem prognozowania a momentem lub okresem czasu do którego odnosi się prognoza).
- i) Ludzkie zachowanie zależy głównie od *bogactwa cech danej osoby*. Wracając do przytoczonego już przykładu o sukcesie procesu zdobywania wykształcenia zauważmy, że decydującą rolę odgrywają tu nie tylko zdolności umysłowe, ale także i inne cechy, np. otwartość na nowe informacje, zdolność do gruntownej i wytrwałej pracy, stopień odporności na obciążenia psychiczne (np. umiejętność znoszenia porażek), zachowania społeczne i wrażenia, jakie się wywołuje (łatwość w obcowaniu z innymi ludźmi, atrakcyjność interpersonalna). Ludzkie zachowanie zdeterminowane jest więc wieloma względami. Fakt ten można byłoby uwzględnić przez rozważanie kolejnych istotnych w danym przypadku cech wraz z cechą rozważaną wcześniej.

Jednak wzrost stopnia prawdopodobieństwa danej prognozy poprzez rozważanie kolejnych cech szybko osiąga jakąś granicę.

- j) Psycholog – dysponujący wiedzą na temat danego stanu rzeczy i wynikami badań – jest stale świadomy braku jednej, pewnej metody prognozowania. Istnieją dwa sposoby na zwiększenie pewności sądu psychologicznego (stosowane „na co dzień” w powszechnej znajomości natury ludzkiej, przez psychologa jednak stosowane metodycznie i w sposób przemyślany). Chodzi o *systematyczne zbieranie doświadczeń*, a także o *rozumienie* cech psychicznych danego człowieka w kontekście ich powstania w indywidualnym życiu (ten problem omówiony został w punktach k i l).
- k) Poradnictwo psychologiczne dla dużej liczby różnych przypadków pozwala prawie zawsze na rozpoznanie zależności, które mogą być przydatne do lepszego i pewniejszego opracowania nowego przypadku (pozwala ono także rozpoznać, że w danym przypadku nie występują zależności, na których psycholog się do tej pory opierał). Systematyczne zbieranie doświadczeń jest jednak bardzo trudne dla pojedynczej osoby, mającej głównie za zadanie dokonanie w miejscu swojej pracy oceny, porady itp. Nawet duże instytucje nie zawsze są w stanie – choć można byłoby wysnuć takie przypuszczenie – podjąć się systematycznego gromadzenia doświadczeń (patrz wyżej punkt f).
- l) „*Rozumienie*” cech danego człowieka, czyli rozumienie tego, jak doszło do powstania danej cechy w życiu człowieka – prowadzi zazwyczaj do opracowania lepszych i pewniejszych wniosków na temat danego człowieka. Jeśli znane są także wewnętrzne zależności, które doprowadziły do danego zachowania, to można ponadto lepiej ocenić, czy i w jakich warunkach takie zachowanie wystąpi w przyszłości. W większości przypadków musimy jednak zrezygnować z takiego rozumienia i zadowolić się jedynie *stwierdzeniem* takich, a nie innych cech u danej osoby. Innymi słowy: na pytanie dlaczego ten człowiek jest taki, jaki jest, psychologia może tylko czasami udzielić odpowiedzi.

3. Specjalistyczne podstawy pracy: stan wiedzy psychologii zawodu

W poprzedniej części rozdziału omówiona została ogólna wiedza psychologiczna ważna dla tej części zadań psychologa urzędu pracy, które wiążą się poradnictwem w zakresie wyboru zawodu. Zajmijmy się teraz

specjalistyczną wiedzą psychologiczną, stanowiącą podstawy działalności psychologa w urzędzie pracy. Wiedza ta dostarczana jest przez specjalistyczną dziedzinę psychologii – *psychologię zawodu*. Przedmiot i zadania psychologii zawodu zawierają się w następujących pytaniach:

- Co odczuwają ludzie (o różnych osobowościach) w sytuacjach spowodowanych różnorodnymi wymaganiami zawodowymi?
- Jak zachowują się w różnych sytuacjach zawodowych?
- Jakie są ich działania w tych sytuacjach?
- Jakie są tego konsekwencje (np. osiągnięcia zawodowe i związane z nimi ogólne poczucie dodatniego lub ujemnego „bilansu życiowego”)?
- Jak zmieniają się te zależności w ramach indywidualnych, zawodowych historii życiowych, jakie typy zmian można wyróżnić?

Psychologia zawodu opiera się, podobnie jak wszystkie psychologiczne dyscypliny specjalne, na zdobyczach naukowych podstawowych dziedzin psychologii. W ten sposób podstawowa wiedza psychologiczna wykorzystywana jest w codziennej pracy psychologa z urzędu pracy. A oto kilka uwag na ten temat.

Psychologia jako nauka podstawowa opisuje swój przedmiot, ludzkie doznania, zachowania, działania i bada je przede wszystkim z dwóch punktów widzenia: zależności sposobu przeżywania, zachowania i działania od warunków zewnętrznych (bodźce, interakcje, sytuacje środowiskowe, sytuacje międzyludzkie, środowiska życiowe w najszerszym pojęciu tego słowa); z drugiej zaś strony zajmuje się zależnościami między sposobem przeżywania, zachowaniami i działaniami a warunkami wewnętrznymi, tj. bada mniej lub bardziej stabilną odmienną jednostki. Możliwy jest też trzeci punkt widzenia: w kontekście zmian jakie w ciągu różnych faz życiowych (fazy rozwojowe, dojrzałość, starzenie się) zachodzą w sposobie przeżywania, zachowaniach i działaniach. Poszczególne działy podstawowe psychologii badają swoje przedmioty pod jednym z wyżej wymienionych punktów widzenia i starają się przy tym – mniej lub bardziej konsekwentnie – wykluczyć pozostałe punkty widzenia. Tak więc w centrum zainteresowań psychologii ogólnej znajdują się spostrzeżenia, myśli, uczucia, sposoby zachowania i działania człowieka w konkretnych sytuacjach. Psychologia różnic indywidualnych i psychologia osobowości zajmują się przede wszystkim różnicami pomiędzy ludźmi w sposobach postrzegania, myślach, uczuciach, sposobach zachowania. Psychologia rozwojowa zaś bada postrzeganie, myśli, uczucia i sposoby zachowania w poszczególnych fazach życia.

Tam, gdzie przed psychologią stawiane są do rozwiązania zadania praktyczne (lub gdzie psychologia może choć częściowo przyczynić się

do ich rozwiązania) trzeba prawie zawsze korzystać z treści poznawczych dostarczanych przez wszystkie z trzech wymienionych podstawowych kierunków naukowych w psychologii. To samo dotyczy psychologii zawodu.

Powstawanie myśli, uczuć, sposobów zachowań, działań, osiągnięć człowieka rozpatrywane jako *odpowiedź na sytuacje zaistniałe w świecie pracy*, to ten aspekt psychologii zawodu, którego podstawy stanowią psychologia ogólna i psychologia społeczna.

W tym miejscu przecinają się pola zainteresowań psychologii pracy i psychologii zawodu. Obydwie badają sytuacje, w których znalazły się osoby pracujące, a także wymagania stawiane w związku z tym owym osobom. Wymagania te stanowią części składowe sytuacji. Dla psychologii zawodu – w przeciwieństwie do psychologii pracy – najważniejsze są *typowe wzory* części składowych sytuacji, sposoby ich tworzenia poprzez „zawody” (tak, jak funkcjonują one w naszym społeczeństwie) i zachodzenia wzajemnych związków między nimi. Psychologia zawodu wspiera się przy tym na badaniu zawodów i zawodoznawstwie.

W tym momencie należy zapytać krytycznie, czy ma sens zajmowanie się życiem zawodowym w ten sposób, czyli w kontekście *zawodów*? W końcu nazwa jakiegoś zawodu, zazwyczaj bardzo niedokładnie, charakteryzuje czynności i wpływy otoczenia, w jakimś konkretnym miejscu pracy. Czasami wprowadza ona kogoś, komu zostaje podana, w błąd. Mimo to trzeba stwierdzić, że ten sposób widzenia jest *ważny i konieczny*. Zawody, proces ich zdobywania i możliwości rozwoju w ich ramach, ale także i ich „obraz”, który wiąże się z ich nazwą – wszystko to ma wpływ na decyzję człowieka, który postanawia wybrać któryś z nich, bądź też zmienić wykonywany dotychczas zawód.

Badanie powstawania myśli i uczuć, sposobów zachowania, działań i osiągnięć w odniesieniu do *osobowości jednostki* to kolejny ważny wymiar psychologii zawodu. Bez niego psychologia zawodu nie mogłaby pretendować do miana nauki stosowanej. Podstaw teoretycznych dla tego aspektu psychologii zawodu dostarczają: psychologia różnic indywidualnych i psychologia osobowości.

Związane z życiem zawodowym myśli, uczucia, zachowania, działania i osiągnięcia muszą być w końcu rozważone także w kontekście ich zależności od *życiowej fazy rozwojowej* człowieka. Aby móc ocenić, jak konkretny człowiek poradzi sobie w konkretnej, zdefiniowanej przez zawód sytuacji (jakie będą jego zewnętrzne i wewnętrzne „profity” zawodowe), należy wziąć pod uwagę wiedzę o regularnościach indywidualnego dojrzewania i zmian. W tym momencie psychologia zawodu

czerpie z wiedzy nagromadzonej przez psychologię rozwojową.

Dotychczasowe rozważania dotyczyły naukowych podstaw działalności psychologa w urzędzie pracy w sensie bardzo ogólnym. To, które z treści poznawczych posiadają wartość praktyczną i mogą zostać wykorzystane w konkretnych działaniach psychologa, zależy od tego, jakie cele przyświecają danej formie działalności psychologicznej. Nadeszła kolej, aby poświęcić teraz owym celom nieco więcej uwagi.

4. Cele, do których osiągnięcia przyczynia się psycholog

Najważniejszym celem, który powinien zostać osiągnięty dzięki działalności psychologa jest *ulepszenie decyzji*, które muszą podejmować ludzie w odniesieniu do swojego życia zawodowego bądź też decyzji, które w związku z sytuacjami zawodowymi, w jakich się znaleźli, ma podjąć kompetentny pracownik urzędu pracy. Jak wiadomo, decyzje te dotyczą wyboru, bądź zmiany zawodu, np. z powodu chronicznej choroby, ulegnięcia wypadkowi lub po dłuższym okresie pozostawania bez pracy. Stwierdzenie, że chodzi o ulepszenie podejmowanych decyzji zawodowych, wydaje się być na pierwszy rzut oka rzeczą zrozumiałą i nie budzącą żadnych wątpliwości. Ale koniecznych jest kilka uwag na ten temat.

Trzeba zastanowić się, jak należy rozumieć „ulepszenie” jakiejś decyzji. Na jakich podstawach można stwierdzić jakość podjętej decyzji? Czy na podstawie spełniania przez decyzję wyznaczonych kryteriów (dobrze przemyślana, samodzielnie podjęta, „rozsądna”); czy też może jej słuszność zostanie stwierdzona później, gdy dzięki niej osiągnięty będzie zamierzony rezultat (np. odniesiony zostanie sukces zawodowy, decyzja przyczyni się do osiągnięcia satysfakcji zawodowej)?

Jeśli zastosujemy ten drugi sposób oceny (osiągnięcie zamierzonych celów, takich jak sukces zawodowy i satysfakcja zawodowa), to przyjdzie nam rozprawić się z następującym zarzutem: koleje losu człowieka zależą od tak wielu, nie dających się przewidzieć wydarzeń zewnętrznych i od tak wielu, nie dających się zdefiniować i opisać za pomocą środków, jakimi dysponuje współczesna psychologia (i współczesna nauka w ogóle) stanów rzeczy¹²⁾, że późniejszy rezultat danej decyzji nie może stanowić miary jej jakości. Dlatego, jak się zazwyczaj w takich wypadkach argumentuje, trzeba oceniać daną decyzję tylko na podstawie istotnych kryteriów (dobrze przemyślana, samodzielnie podjęta, „rozsądna” itd.).

Gdyby podążać tym tropem myślowym, możliwe byłoby dojście do

wniosku, że jedynym zadaniem doradcy zawodowego jest *pomóc osobie zgłaszającej się po poradę w stworzeniu dokładnego i trafnego obrazu siebie, swojej osoby, swoich potrzeb i uzdolnień*, tak więc, zgodnie z powyższym, najważniejszym celem pracy doradcy zawodowego byłoby doprowadzenie do podjęcia samodzielnej decyzji przez klienta.

Bez wątpienia w typowym przypadku jedno pociąga za sobą drugie, czyli jasno przemyślana, samodzielnie podjęta decyzja prowadzi częściej do trwałego sukcesu zawodowego i do trwałej satysfakcji zawodowej niż decyzja podjęta przez kogoś (i za kogoś) lub też decyzja będąca dziełem przypadku (w tym także decyzja impulsywna lub rezygnacyjno-fatalistyczna). W tej ostatniej sytuacji istnieje niebezpieczeństwo, że podejmujący decyzję nie uwzględnił ważnych czynników tkwiących w jego własnej osobie, jego warunkach życiowych lub też odnoszących się do samego zawodu. Ponadto brak intensywnego wewnętrznego rozprawienia się z sytuacją decyzyjną może doprowadzić do tego, że możliwe późniejsze problemy doprowadzą do załamania decyzji. Z tych powodów psycholog musi zawsze uwzględniać w swojej pracy wewnętrzne kryteria „dobrej”, tudzież „dającej się ulepszyć” decyzji.

W ostatecznym rozrachunku chodzi przecież o *wynik*, a nie o drogę do niego. W odniesieniu do spraw zawodowych człowiek może podjąć prawidłową decyzję, nie uświadamiając sobie jasno wszystkich czynników, mając tylko poczucie słuszności obranej drogi. Pomyślmy tu o *osobie młodocianej*, której nie sposób *zmusić do precyzyjnego* nazwania i przemyślenia swych celów życiowych, która ma jednak przed oczami konkretny cel zawodowy i zdąża do niego wytrwale i z sukcesem. Niech to będzie swoistym ostrzeżeniem dla psychologa, jak również i dla innych doradców zawodowych, przed zbyt uporczywym i natrętnym zmuszaniem klientów do uświadamiania sobie swoich motywów i celów.

Podstawowym zadaniem psychologa – niech będzie to końcowy wniosek z powyższych rozważań – jest dopomóc w podjęciu przez klienta (lub kompetentnego pracownika urzędu pracy) decyzji, która doprowadzi *w przyszłości do pozytywnych wyników zawodowych*.

Co kryje się za stwierdzeniem: pozytywne wyniki zawodowe w przyszłości? O jakich wynikach można powiedzieć, że oczekiwane są przez wszystkich klientów i których osiągnięciem zainteresowane są wszystkie „strony”? Oto one:

- uniknięcie przerwania procesu kształcenia i zmiany zawodu,
- osiągnięcie satysfakcji zawodowej,
- osiągnięcie odpowiedniej wydajności zawodowej.

Pomiędzy tymi trzema zagadnieniami istnieją wprawdzie wzajemne zależności, ograniczają się one jednak przeważnie do sytuacji ekstremalnych lub do konkretnych jednostek, np. zazwyczaj tylko *bardzo* niska wydajność zawodowa prowadzi do zmiany zawodu i tylko u *niektórych* ludzi wysoka wydajność zawodowa prowadzi do dużej satysfakcji zawodowej.

W kolejnej części omówimy krótko owe trzy cele poradnictwa zawodowego.

Unikanie przerywania procesu kształcenia i zmiany zawodu

Decyzje zawodowe, nawet jeśli miały w dalszym życiu niekorzystne konsekwencje, dadzą się skorygować. Tak jest przynajmniej z decyzjami w pierwszej połowie życia zawodowego. Wiązą się z tym jednak prawie zawsze straty czasu, opóźniony start zawodowy i związane z tym straty finansowe, a co najważniejsze decyzje takie prowadzą do wyraźniejszego, dobitniejszego poczucia porażki i związanego z nimi krótszego lub dłuższego obniżenia poczucia własnej wartości, włącznie z generalną rezygnacją zawodową.

Dlatego ten cel poradnictwa zawodowego – *unikanie przerywania procesu kształcenia i zmiany zawodu* może w pewnym sensie stanowić cel priorytetowy w zakresie poradnictwa zawodowego.

Powyższy cel nie oznacza unikania wszelkiego ryzyka w poradnictwie zawodowym. Częstym problemem w pracy doradcy zawodowego jest klient niezdecydowany, z trudem podejmujący decyzje, bojaźliwy. W takim wypadku istnieje potencjalne niebezpieczeństwo, że właśnie ten klient zmuszony do podjęcia decyzji posłuży się strategią kryteriów negatywnych, polegającą wyłącznie na unikaniu niepożądanych wydarzeń (do których zalicza się także ryzyko niepowodzenia), i nie będzie się kierował kryteriami pozytywnymi, czyli własnymi życzeniami i potrzebami. Doradca zawodowy z pewnością nie będzie chciał wesprzeć wewnętrznej postawy, zgodnie z którą i tylko zgodnie z którą, klient będzie chciał podjąć decyzję. Doradca zatem musi przynajmniej spróbować zwrócić dodatkowo uwagę klienta na inne, pozytywne kryteria wyboru, a więc na te aspekty zawodów, które zawierają elementy przynoszące satysfakcję i wydają się być dla klienta atrakcyjne.

Ponadto należy uwzględnić fakt, że zmiana zawodu jeszcze w fazie zdobywania wykształcenia, lub też w czasie wykonywania go, nie może być z zasady uznawana zawsze za negatywną. Pewna teoria dotycząca

Pomiędzy tymi trzema zagadnieniami istnieją wprawdzie wzajemne zależności, ograniczają się one jednak przeważnie do sytuacji ekstremalnych lub do konkretnych jednostek, np. zazwyczaj tylko *bardzo* niska wydajność zawodowa prowadzi do zmiany zawodu i tylko u *niektórych* ludzi wysoka wydajność zawodowa prowadzi do dużej satysfakcji zawodowej.

W kolejnej części omówimy krótko owe trzy cele poradnictwa zawodowego.

Unikanie przerywania procesu kształcenia i zmiany zawodu

Decyzje zawodowe, nawet jeśli miały w dalszym życiu niekorzystne konsekwencje, **dadzą się skorygować**. Tak jest **przynajmniej** z decyzjami w pierwszej połowie życia zawodowego. Wiązą się z tym jednak prawie zawsze straty czasu, **opóźniony start** zawodowy i związane z tym straty finansowe, **a co najważniejsze decyzje** takie prowadzą do wyraźniejszego, dobitniejszego poczucia porażki i związanego z nimi krótszego lub dłuższego obniżenia poczucia własnej wartości, włącznie z **generalną rezygnacją** zawodową.

Dlatego **ten cel** poradnictwa zawodowego – *unikanie przerywania procesu kształcenia i zmiany zawodu* może w pewnym sensie stanowić cel priorytetowy w zakresie poradnictwa zawodowego.

Powyższy **cel** nie oznacza **unikania** wszelkiego ryzyka w poradnictwie zawodowym. **Częstym problemem** w pracy doradcy zawodowego jest klient niezdecydowany, z trudem **podejmujący decyzje**, bojaźliwy. W takim wypadku **istnieje** potencjalne **niebezpieczeństwo**, że właśnie ten klient zmuszony do podjęcia decyzji **posłuży się** strategią kryteriów negatywnych, **polegającą** wyłącznie na **unikaniu niepożądanych** wydarzeń (do których zalicza się także ryzyko niepowodzenia), i nie będzie się kierował kryteriami pozytywnymi, czyli własnymi życzeniami i potrzebami. Doradca zawodowy z pewnością nie będzie chciał wesprzeć wewnętrznej postawy, zgodnie z którą i tylko zgodnie z którą, klient będzie **chciał podjąć** decyzję. Doradca zatem musi przynajmniej **spróbować zwrócić** dodatkowo uwagę klienta na inne, pozytywne kryteria wyboru, a więc na te aspekty zawodów, które zawierają elementy przynoszące **satysfakcje i wydają się być dla klienta atrakcyjne**.

Ponadto **należy uwzględnić** fakt, że zmiana zawodu jeszcze w fazie zdobywania wykształcenia, lub też w czasie wykonywania go, nie może być z zasady uznawana zawsze za negatywną. Pewna teoria dotycząca wyboru zawodu i rozwoju zawodowego¹⁵⁾ przypisuje wypróbowywaniu

różnych zawodów wręcz zasadnicze znaczenie dla jednostki i jej rozwoju osobowego.

Należy także pamiętać, że zmiana zawodu może wiązać się ze wzrostem wynagrodzenia lub też być odbierana przez klienta jako awans społeczny¹⁴⁾. I w końcu zmiana zawodu może stać się koniecznością spowodowaną przez nieprzewidywalne zmiany w strukturze zatrudnienia.

Mimo to zmiana zawodu (w tym także przerwanie kształcenia) ma zazwyczaj konsekwencje negatywne. Dlatego psycholog musi zawsze rozważyć jak wysokie jest ryzyko związane z taką decyzją.

Satysfakcja zawodowa

Doradca zawodowy, doradca pracy, pośrednik pracy i w końcu psycholog urzędu pracy – wszyscy oni chcą, by wskutek ich działalności klient czuł się dobrze w swej przyszłej pracy zawodowej, by widział w niej źródło zaspokajające potrzeby i by później – retrospektywnie – uważał podjętą przez siebie decyzję zawodową za słuszną. Rozumiana w ten sposób satysfakcja zawodowa ma ogromny wpływ na ogólną satysfakcję życiową, a ta z kolei – za ogólnym społecznym przyzwoleniem – stanowi cel wysiłków nie tylko odnoszących się, jak w naszym przypadku, do jednostki (praca socjalna, w najszerszym rozumieniu tego słowa), ale i cel wysiłków odnoszących się do społeczeństwa jako całości (polityka społeczna). W przypadku naukowego opracowywania zagadnienia satysfakcji zawodowej przed psychologią zawodu pojawiają się różne problemy i trudności. Dotyczą one przede wszystkim możliwości pomiaru satysfakcji zawodowej. Aby tego dokonać, trzeba najpierw zdefiniować samą satysfakcję zawodową. Istnienie tych problemów nie zmienia faktu, że satysfakcja zawodowa dla jednostki, a w związku z tym i dla psychologa w urzędzie pracy, który chce tej jednostce pomóc, ma znaczenie podstawowe. W każdym wypadku psycholog urzędu pracy będzie próbował znaleźć odpowiedź na pytanie, czy klient sprosta wymaganiom stawianym przez sytuację i otoczenie w danym zawodzie i czy zazna w tym zawodzie satysfakcji.

Zajmijmy się teraz jednym, często pojawiającym się zarzutem. Czy nie osiąga się stanu „zadowolenia” poprzez wytlumienie niezaspokojonych oczekiwań, poprzez zignorowanie tkwiących w nas samych możliwości, których nie udało się zrealizować? I czy w związku z tym zadowolenie – w przeciwieństwie do „twórczego braku zadowolenia” – nie jest raczej czymś, co nie pozwala na pełny rozwój osobowości i

czymś, czego *nie powinny* sobie w związku z tym stawiać za cel wspierające podejmowanie decyzji instancje? Trzeba w tym miejscu zaznaczyć, że w satysfakcji z wykonywanego zawodu i sytuacji w pracy rzeczywiście mogą tkwić elementy samooszukiwania i samouspokojenia. Trzeba umieć odróżnić dwa konteksty, w których używa się pojęcia satysfakcja zawodowa. Pierwszy z nich odnosi się do sytuacji zawodowej, w której się dana osoba właśnie znajduje. Przy ocenie takiej sytuacji można rzeczywiście, w mniejszym lub większym stopniu, ulec samooszukiwaniu („coś nam się wydaje”). W drugim przypadku chodzi o prognozowanie późniejszej satysfakcji zawodowej, która jawi się nam jako cel, gdy mamy wybrać między wieloma wariantami możliwej drogi zawodowej. W odniesieniu do drugiej z wymienionych sytuacji powyższy zarzut nie ma racji bytu. Nie można wręcz podjąć rozsądnej decyzji, nie biorąc pod uwagę przypuszczalnej późniejszej satysfakcji zawodowej.

Jeśli chcemy urealnić nasze wyobrażenie o tym, jak orientacja zawodowa może przyczynić się do powstania satysfakcji zawodowej, musimy sobie uświadomić, jakie czynniki powodują, że dany człowiek jest zadowolony lub nie jest zadowolony z wykonywanego przez siebie zawodu. Wymienić należy trzy czynniki¹⁵⁾:

- stan emocjonalny, w jakim przeważnie znajduje się dana osoba i wpływająca z niego skłonność do raczej pozytywnej lub raczej negatywnej oceny sytuacji życiowej,
- istota danego zawodu i danej sytuacji zawodowej, niezależnie od szczególnych indywidualnych potrzeb i zdolności danej osoby,
- „dopasowanie” osoby do zawodu i odwrotnie, czyli w jakim stopniu sytuacja panująca przeważnie w danym zawodzie odpowiada potrzebom danej osoby i w jakim stopniu wymagania stawiane przez dany zawód odpowiadają zdolnościom danej osoby.

Poradnictwo zawodowe w większości wypadków może mieć wpływ jedynie na ostatni z trzech wymienionych czynników, czyli może pomóc w wyborze takiego zawodu, w którym istnieje możliwie duża zgodność między potrzebami i zdolnościami danej osoby, a wymaganiami i „przywilejami” związanymi z danym zawodem. Innymi słowy: na dwa spośród trzech czynników decydujących o tym, czy dany człowiek dozna satysfakcji w życiu zawodowym, nie można w żaden sposób wpłynąć, nawet dzięki najlepszej poradzie.

Wydajność zawodowa

Trzeci cel, który stawia sobie osoba zainteresowana podejmując decyzję dotyczącą zawodu (w związku z tym jest to też cel doradcy lub psychologa, który jej w tym pomaga) został nazwany wydajnością zawodową. Cel ten, w przypadku większości osób podejmujących decyzję o wyborze zawodu lub o jego zmianie, *nie* jest jednak celem nadrzędnym (jest natomiast takim celem dla potencjalnego pracodawcy, mającego do obsadzenia jakieś stanowisko i zastanawiającego się, którego spośród kandydatów wybrać, czyli od którego spośród nich może oczekiwać prawdopodobnie największej wydajności zawodowej). Ale także i w rozważanym tu kontekście *wyboru indywidualnego*, w przeciwieństwie do *wyboru instytucjonalnego*, kryterium wydajności zawodowej jest ważne dla podejmującego decyzję i dla wspierającego go w wyborze doradcy czy psychologa. Dotyczy to przede wszystkim tych wielu przypadków, w których powstaje kwestia, czy kandydat jest w *minimalnym stopniu uzdolniony* do danego zawodu ewentualnie danej formy kształcenia (tu krzyżują się cele: wydajności zawodowej i unikania przerwania kształcenia i zmiany zawodu).

5. Pojęcie przydatności

W dotychczasowych rozważaniach dotyczących merytorycznych podstaw pracy Służby Psychologicznej jak dotąd nie pojawiło się pojęcie, które odgrywa dużą rolę w pracy psychologa w urzędzie pracy, a mianowicie *przydatność*. Używanie tego pojęcia nie stwarza jakichkolwiek problemów, jeśli pojawia się ono w kontekście doboru kadry np. w przedsiębiorstwie prowadzącym działalność gospodarczą (dobór odpowiednich pracowników). Inaczej rzecz się ma w zakresie doradztwa zawodowego. Tutaj stosowanie pojęcia przydatności bez jego uprzedniego wyjaśnienia może prowadzić do zbyt wąskiego ujęcia pewnych zależności. Dlatego też najpierw omówiliśmy szczegółowo odnośny stan rzeczy, wyłączając tymczasowo pojęcie przydatności¹⁶⁾.

Podstawową myśl, jaka kryje się w pojęciu przydatności, można również odnieść do sytuacji w zakresie doradztwa – „wzajemne dopasowanie” danej osoby i sytuacji w znacznej większości sytuacji życiowych prowadzi do oczekiwanych wyników («Sytuacja» w zakresie pracy i zawodu rozumiana jest zawsze jako sytuacja zawodowa). Pojęcie to należy tutaj uściślić w kontekście doradztwa. «Przydatność» jest zatem tylko

rodzajem uproszczenia bardziej złożonych i częściowo powiązanych ze sobą stanów rzeczy. Wyjaśnijmy to pokrótce¹⁷⁾.

Używając pojęcia przydatności w języku potocznym na plan pierwszy wysuwa się kwestia «dopasowania», warunkując w pewnych okolicznościach merytoryczne stosowanie tego pojęcia. Chodzi tu mianowicie o pogląd tkwiący w pytaniu, czy dana osoba może spełnić postawione jej wymagania.

Nierzadko w przypadku rozważań dotyczących wymagań i ich spełnienia dochodzi początkowo do dalszego zaostrzenia, mianowicie do jednostronnych rozważań zdolności i przeoczenia pozostałych przesłanek spełnienia wymagań zawodowych (np. cech dotyczących zachowania w pracy i zachowania społecznego).

Jak już wcześniej mówiliśmy przy podejmowaniu decyzji dotyczącej wyboru zawodu w takim samym stopniu ważne jest, czy oczekiwana sytuacja zawodowa – pod względem wykształcenia, następnie wykonywania zawodu i późniejszych okresów kariery zawodowej – będzie odpowiadać potrzebom, celom i oczekiwaniom osób zgłaszających się po poradę. Oprócz wymagań świata zewnętrznego chodzi tu o te wymagania, jakie stawia dana osoba. W ocenach – przydatności osoby do danego zawodu i odpowiedniości zawodu dla osoby – chodzi o dwa różne punkty widzenia, które dla psychologa w urzędzie pracy winny być w takim samym stopniu ważne i które należy rozdzielać.

Występuje tu pole wspólne. Z indywidualnych potrzeb, celów lub oczekiwań mogą powstać zamiłowania lub zainteresowania zawodowe, które – jeśli sytuacja zawodowa nie wyjdzie im naprzeciw – utrudniają spełnienie wymagań zawodowych. Wprawdzie na ogół związek między zadowoleniem z sytuacji zawodowej a wynikami pracy zawodowej jest nieznaczny¹⁸⁾, jednak niewątpliwie sytuacja nie w pełni zaspokajająca zainteresowania może prowadzić do utraty motywacji i w następstwie do mniejszej gotowości do wysiłku oraz nieznacznych wyników pracy (i odwrotnie: bardzo duża zgodność z zainteresowaniami zawodowymi, wynikająca z niej silna motywacja i wysokie wyniki). Elementy odpowiedniości zawodu mogą stać się równocześnie elementami przydatności osoby wymaganej w danym zawodzie.

6. Cechy zawodu

Jedną z trzech podstaw oceny dopasowania osoby i zawodu jest wiedza o specyfice różnych zawodów. Jest to temat z zakresu zarówno zawodoznawstwa medycznego jak i psychologicznego. W kontekście omawianego tematu nasze zainteresowania kierują się ku *zawodoznawstwu psychologicznemu*. Zajmuje się ono tymi cechami zawodów, na które, jak wynika z doświadczenia, różni ludzie różnie reagują, które wydają im się "sympatyczne" bądź „niesympatyczne” lub którym mogą w różnym stopniu sprostać z uwagi na swoje zdolności i inne cechy psychiczne. Wśród licznych cech różnicujących zawody (patrz obszernie opisy zawodów i wykształcenia zamieszczone w publikacji gabi¹⁹⁾) jedynie ich część ma znaczenie dla zawodoznawstwa psychologicznego.

Nie oznacza to, że pozostałe cechy zawodu («obiektywne» cechy zawodu) w pojedynczym przypadku nie mogą uzyskać znaczenia psychologicznego oraz że zasadniczo nie leżą w spektrum zainteresowań psychologa w urzędzie pracy. Tego rodzaju cechy zawodu jak np. status prawny zatrudnionych w danym zawodzie (robotnik, pracownik umysłowy, urzędnik), wysokość wynagrodzenia z tytułu wykształcenia oraz liczba i rozmieszczenie placówek oświatowych w danym regionie mogą w przypadku danej osoby kształtować obraz zawodu lub w inny sposób wpływać na decyzję. Tym samym mogą one być również źródłem wewnętrznych konfliktów, stłumienia i innych barier decyzyjnych lub po prostu wywoływać jedynie oceny afektywne i w pojedynczym przypadku nabierać znaczenia psychologicznego.

Z reguły jednak chodzi o inne cechy zawodu, ważne z punktu widzenia dopasowania osoby i zawodu. Nie mamy tu miejsca na ich szczegółowy opis lub szczegółową prezentację zawodoznawstwa psychologicznego. Należy jednak zająć się zagadnieniami cech zawodu istotnych z punktu widzenia psychologii i przytoczyć przynajmniej kilka przykładów związanych z nimi cech zawodu.

Na wstępie jeszcze krótka uwaga. Cechy psychologiczne ludzi są dość stabilne w czasie. W pojedynczym przypadku można obserwować ich wyraźny charakter (np. w środowisku zawodowym), ponadto poszczególne osoby mogą wpływać na środowisko zawodowe i je współkształtować. Przy czym to nie *zawód* podlega zmianom – jest on w różnorodny sposób ustalony – lecz raczej indywidualne miejsce pracy. Poszczególne osoby określają swoje środowisko zawodowe z jednej strony wybierając

dane środowisko zawodowe, z drugiej strony wpływając na środowisko zawodowe, w najlepszym przypadku kształtując je²⁰⁾.

Rodzaj wykonywanej czynności

Dla wielu osób jest ważne, czy w danym zawodzie wykonuje się pracę manualną czy też nie. Dalej rozważa się, czy praca manualna ma charakter *rzemieślniczy*, tzn. czy prowadzi do jej przedmiotowego zakończenia. Znaczenie w aspekcie psychologicznym może mieć to, czy czynności związane z planowaniem, organizacją lub pracami pisemnymi pojawiają się jedynie jako funkcje pomocnicze czy też stanowią rdzeń pracy (np. czy praca polega *głównie* na planowaniu i organizacji lub czy praca *rzemieślnicza* lub biurowa wymaga *również* w pewnym stopniu planowania własnych czynności). Często znaczenie przypisywane jest temu, jak wysoki jest stopień złożoności informacji, jakie należy przetwarzać w danym zawodzie, aby czynność wykonać skutecznie, i dalej, czy złożoność ta jest uwarunkowana jedynie ilością informacji czy też przede wszystkim wielością powiązań, wielowarstwowością i różnym wartościowaniem informacji (wówczas przypuszczalnie można im sprostać jedynie posługując się środkami abstrakcyjnymi – pojęciami abstrakcyjnymi, strukturami pojęć, formułami).

Wysiłek fizyczny

Rodzaj i zakres wysiłku fizycznego w danym zawodzie stanowią centralny temat zawodoznawstwa medycznego. Będąc jednak kwestią upodobania bądź – przede wszystkim – braku upodobania stają się przedmiotem zawodoznawstwa psychologicznego. Ciągłe stanie i chodzenie, dźwiganie lub noszenie czy też praca w niewygodnej pozycji (w przyśiadzie, w pozycji nachylonej, praca wykonywana nad głową) nadwyrężają (w danym przypadku mogą prowadzić do uszczerbku na zdrowiu) nie tylko organizm, lecz wymagają wcześniej czy później również wewnętrznego uporania się ze złym samopoczuciem, wynikającym ze zmęczenia bądź stanu zdrowia. Ponieważ zdolność do wysiłku fizycznego jest indywidualnie zróżnicowana, mamy w tym wypadku również do czynienia z cechami zawodu ważnymi w aspekcie psychologicznym.

Regularność czynności

Praca zawodowa jest czynnością celową, czyli *wewnętrznie uregulowaną*, uregulowaną przez samego pracującego. Jednocześnie podlega ona uregulowaniu zewnętrznemu. To *uregulowanie zewnętrzne* może być różnego rodzaju. I tak praca może być kierowana np. poprzez ustne instrukcje przełożonego lub głównie poprzez instrukcje w formie pisemnej (np. instrukcję instalacji, plany prac konserwacyjnych, regulamin służbowy) czy też przede wszystkim określona oczekiwaniami klientów lub gości.

Szczególne znaczenie psychologiczne ma stopień *samodzielności* pracy. Ponieważ potrzeba człowieka w zakresie autonomii w pracy jest różnie nasiloną, rodzaj i stopień samodzielności w danym zawodzie jest ważną cechą zawodu z punktu widzenia pola decyzyjności wyboru zawodu. Względna samodzielność może polegać na tym, że w danym zawodzie przy typowym cyklu pracy określany jest cel, ale zatrudniony decyduje w zauważalnym stopniu o drodze prowadzącej do tego celu (dokonuje wyboru materiałów, narzędzi i urządzeń, określa kolejność poszczególnych etapów pracy itd.). Względna samodzielność w danym zawodzie może być dana w taki sposób, że poza planowaniem pracy wymaga się od pracownika własnych przemyśleń i pomysłów, tym samym umożliwiając mu przeniesienie tych przemyśleń i pomysłów do pracy. Stosunkowo samodzielną może być również taka czynność, która nie wymaga **ścislego nadzoru** i tym samym umożliwia pewną samodzielność przynajmniej w jej realizacji w danym czasie (np. samodzielne określanie zmian między pracą intensywną, szybką a pracą w wolniejszym tempie).

Kontakty wewnętrzne i zewnętrzne

Typowe miejsca pracy w poszczególnych zawodach różnią się tym, w jakim stopniu wiążą się lub wymagają kontaktów z innymi ludźmi. Przy czym wysoka intensywność kontaktów pracownika doświadczana jest nie tylko wówczas, kiedy osoby, z którymi się kontaktuje, często się zmieniają, ale także wtedy, jeśli intensywność koniecznego kontaktu wynikająca z realizacji zadania jest szczególnie wysoka (np. konieczność prowadzenia długich, dociekliwych rozmów). Ponadto wyróżnikiem wielu zawodów jest ton, jakim pracownicy przekazują sobie informacje i jako taki zyskuje znaczenie w aspekcie psychologicznym.

Pośpiech

Jeżeli w danym zawodzie często mamy do czynienia z pracą w pośpiechu, może być to odczuwane jako ograniczenie autonomii. Niezależny od tego jest wysiłek o różnym nasileniu, oddziaływujący indywidualnie z różnym natężeniem. Źródłem pośpiechu mogą być np. oczekiwania klientów lub gości, czy też zadania zlecane przez przełożonego w zakładzie, które należy wykonać w danym czasie, wynikające najczęściej z minimalizacji kosztów płacy. Mogą to być specyficzne właściwości przedmiotu pracy jak np. zbiór plonów związany z porą roku i warunkami pogodowymi, naglące naprawy ważnych urządzeń lub terminy dostaw i produkcji objęte umowami.

Nietypowy czas i miejsce pracy

Praca w nocy, praca na zmiany, nieuregulowany czas pracy bez planowanego zakończenia pracy (w typowych miejscach pracy dla danego zawodu występujące regularnie lub często) są przykładami cech zawodu ważnych w aspekcie psychologicznym, odnoszącymi się do *nietypowego czasu pracy*. Podobne znaczenie może mieć *nietypowe miejsce pracy*, na przykład jeśli wykonywanie zawodu związane jest z częstą zmianą miejsca pracy lub pracą w środowisku wiejskim czy też poza terenami o zwartej zabudowie.

Wpływy otoczenia

Podobnie jak w przypadku cech wymienionych w punkcie *wysiłek fizyczny* chodzi tu przede wszystkim o specyfikę zawodów związaną z medycyną pracy, do której ludzie wewnątrznie ustosunkowują się, różnie ją oceniają, psychicznie różnie traktują obciążenia z nią związane. Wymieńmy z tego pola cech zawodu choćby kilka przykładów: praca na zewnątrz w różnych warunkach pogodowych, niespokojne otoczenie pracy wskutek rozmów telefonicznych na sąsiednich stanowiskach pracy, kontakt z brudem i rdzą.

Prestiż zawodu

Różne zawody cieszą się w społeczeństwie różnym autorytetem. Wynikająca z tego ocena rangi zawodów jest bardzo jednolita w różnych grupach społecznych i wiekowych; spotyka się jedynie *pojedyncze* osoby

odbiegające w swoich ocenach od ogólnej opinii²¹⁾. Prestiż zawodu jest cechą zawodu, często posiadającą istotne znaczenie psychologiczne.

7. Cechy osobowe

Jedną z trzech podstaw oceny dopasowania osoby i zawodu stanowi wiedza o specyfice różnych zawodów. Na ten temat – to jest względów, według których należy przede wszystkim rozpatrywać dopasowanie osoby i zawodu – wypowiedzieliśmy się w poprzedniej części. Kolejną podstawą oceny dopasowania osoby i zawodu omawianą obecnie jest wiedza o tym, czym wyróżniają się ludzie w swoim zachowaniu, działaniu itd. i jak rozważać powyższe kwestie w kontekście pracy i zawodu.

Wśród cech psychologicznych, które stopniowo wykryły się w badaniach, prawie wszystkie mają znaczenie w życiu zawodowym, przynajmniej dla poszczególnych grup zawodowych. Najczęściej wyróżnia się trzy grupy cech osobowych.

Cechy pierwszej grupy określają, jakiego rodzaju sytuacji szczególnie *poszukuje* dana osoba. Mówimy o potrzebach, upodobaniach, zamiłowaniach i zainteresowaniach osoby.

Cechy drugiej grupy odnoszą się do tego, jak dana osoba *zachowuje się*, znajdując się w danych sytuacjach lub wchodząc w nie. Mamy tu na myśli zachowanie i działanie zewnętrzne, ale i zachowanie wewnętrzne

(dla innych ludzi rozpoznawane w sposób pośredni). Do tej grupy należą (dla innych ludzi rozpoznawane w sposób pośredni). Do tej grupy należą np. cechy temperamentu i style zachowania się.

Cechy trzeciej grupy tworzą zdolności. Mówiąc o «zdolności» odnosimy się do wyniku działania, a tym samym do osiągnięć, jakie uzyskuje dana osoba w określonej dziedzinie.

Grupami tymi zajmiemy się bliżej. Jednak najpierw omówmy podstawowe kwestie i problemy, wiążące się ze stosowaniem pojęć cech psychologicznych.

Najpierw należy stwierdzić, że psycholog zamierzający poznać cechy ludzi i dokonać oceny ich przyszłego zachowania, w większości przypadków nie mógłby pracować bez tego rodzaju pojęć cech. Dzięki nim tworzy on swoje procesy odbioru i oceny. Jednocześnie potrzebuje tych pojęć, aby przekazać swoje spostrzeżenia danym ludziom (np. osobom zgłaszającym się po poradę) lub innym osobom (np. doradcom).

odbiegające w swoich ocenach od ogólnej opinii²¹⁾. Prestiż zawodu jest cechą zawodu, często posiadającą istotne znaczenie psychologiczne.

7. Cechy osobowe

Jedną z trzech podstaw oceny dopasowania osoby i zawodu stanowi wiedza o specyfice różnych zawodów. Na ten temat – to jest względów, według których należy przede wszystkim rozpatrywać dopasowanie osoby i zawodu – wypowiedzieliśmy się w poprzedniej części. Kolejną podstawą oceny dopasowania osoby i zawodu omawianą obecnie jest wiedza o tym, czym wyróżniają się ludzie w swoim zachowaniu, działaniu itd. i jak rozważać powyższe kwestie w kontekście pracy i zawodu.

Wśród cech psychologicznych, które stopniowo wykrystalizowały się w badaniach, prawie wszystkie mają znaczenie w życiu zawodowym, przynajmniej dla poszczególnych grup zawodowych. Najczęściej wyróżnia się trzy grupy cech osobowych.

Cechy pierwszej grupy określają, jakiego rodzaju sytuacji szczególnie poszukuje dana osoba. Mówimy o potrzebach, upodobaniach, zamiłowaniach i zainteresowaniach osoby.

Cechy drugiej grupy odnoszą się do tego, jak dana osoba zachowuje się, znajdując się w danych sytuacjach lub wchodząc w nie. Mamy tu na myśli zachowanie i działanie zewnętrzne, ale i zachowanie wewnętrzne (dla innych ludzi rozpoznawalne w sposób pośredni). Do tej grupy należą np. cechy temperamentu i style zachowania się.

Cechy trzeciej grupy tworzą zdolności. Mówiąc o «zdolności» odnosimy się do wyniku działania, a tym samym do osiągnięć, jakie uzyskuje dana osoba w określonej dziedzinie.

Grupami tymi zajmiemy się bliżej. Jednak najpierw omówmy podstawowe kwestie i problemy, wiążące się ze stosowaniem pojęć cech psychologicznych.

Najpierw należy stwierdzić, że psycholog zamierzający poznać cechy ludzi i dokonać oceny ich przyszłego zachowania, w większości przypadków nie mógłby pracować bez tego rodzaju pojęć cech. Dzięki nim tworzy on swoje procesy odbioru i oceny. Jednocześnie potrzebuje tych pojęć, aby przekazać swoje spostrzeżenia danym ludziom (np. osobom zgłaszającym się po poradę) lub innym osobom (np. doradcom).

Niegdyś reprezentowano pogląd, że pojęcia cech nie nadają się do poznania indywidualnego zachowania człowieka; zachowanie ludzkie

wynika w szerokim zakresie z wcześniejszych i obecnych uwarunkowań otoczenia i w dużej mierze podlega nieustannym zmianom, w związku z czym niemożliwe są żadne sądy natury ogólnej. Pogląd ten był rozpowszechniony przed 20-25 laty, dziś uznawany jest za przesadzony²²⁾.

Stosując pojęcia cech, psycholog musi jednak uwzględnić następujące kwestie.

Pojęcia cech stanowią uogólnienia. Ich stosowanie niesie ze sobą wszystkie te niebezpieczeństwa, jakie wiążą się z uogólnieniami. Wiedza na ten temat oraz zróżnicowane operowanie cechami o różnym stopniu uogólnienia (stopniu abstrakcji) stanowią jedną z istotnych kwalifikacji psychologa.

Ponadto stosując określone pojęcie cechy i podając przykładowo, że dana cecha w ponadprzeciętnym natężeniu występuje u danego człowieka, kwestią otwartą pozostaje nadal, czy określone zachowanie, określona reakcja emocjonalna itd. w ponadprzeciętnym nasileniu wystąpi, czy należy oczekiwać **ponadprzeciętnej regularności** lub też czy wystąpi w ponadprzeciętnie wielu zaistniałych *sytuacjach*²³⁾. Zróżnicowanie to nie ma wprawdzie znaczenia w każdym przypadku, może jednak wystąpić w pojedynczym przypadku i wymaga odpowiednich przemyśleń i danych wychodzących poza zwykłe pojmowanie cech.

Prowadzi to do kolejnego stwierdzenia. Może okazać się konieczne wypracowanie, oprócz ogólnych (stosowanych do wszystkich osób) pojęć cech, **zupełnie indywidualnych specyficznych cech i znalezienie dla nich pojęć lub zespołu pojęć**²⁴⁾. Pomiędzy obiema omówionymi klasami cech (*ogólne, mające zastosowanie dla wszystkich osób i zupełnie indywidualne cechy szczególne*) znajdują się cechy innego rodzaju, stosowane w przypadku **mniejszej części osób**, dla których jednak są one bardzo ważne. Tutaj zaliczamy np. takie pojęcia, które odnoszą się do zaburzeń lub **chorób psychicznych**.

Duże znaczenia w pracy z pojęciami cech ma to, na ile stabilne są właściwości nimi określane. Jeżeli określane nimi sposoby zachowania, zainteresowania, zdolności itd. wahają się nieregularnie lub u tego samego człowieka są zupełnie różne w zależności od sytuacji lub – w miarę upływu lat – od wieku, wówczas pojęcia cech stają się bezużytecznymi narzędziami. Wprawdzie, jak wielokrotnie stwierdzano²⁵⁾, tak nie jest; ważna jednak jest w **kontekście psychologii zawodu kwestia, w jakiej mierze** cechy ulegają zmianie, jeśli ktoś (pracujący, praktykant, uczeń, uczeń zmieniający profil) jest «kształtowany» przez dane otoczenie zawodowe i na ile wskutek tego zmienia się. Badania prowadzące do

jasnych treści poznawczych w tym zakresie są czasochłonne i kosztowne, dlatego przeprowadzano je w ograniczonej skali²⁶⁾. Można z nich jednak dużo wnioskować. Średnio zmiany są raczej nieznaczne; nie wyklucza się jednak, że w przypadku ekstremalnego stopnia kształtowania cech sytuacji zawodowej lub w przypadku szczególnie silnego kształtowania się danej osobowości nie występują w czasie zmiany warte uwagi. Przykładem ze strony sytuacji zawodowej byłaby bardzo monotonna czynność (wykonywana przez dziesiątki lat), nie wymagająca własnych przemyśleń i decyzji lub je uniemożliwiająca, zmuszająca do ciągłej koncentracji i napięcia.

Inny ważny aspekt: przypisanie właściwości może opierać się na obserwacjach z zewnątrz (ocena nauczyciela, osoby kształcącej, przełożonego, kolegi z klasy, kolegi z pracy) lub na obserwacji wewnętrznej (samooocena). Obie drogi są ważne. W praktyce zwykle są łączone. Z jednej strony jest to konieczne w sensie wzajemnej kontroli i korekty, z drugiej zaś z powodu znaczenia, jakie ma obraz siebie dla drogi zawodowej. Widać to szczególnie dokładnie w przypadku zdolności. Oprócz «obiektywnego» pułapu zdolności człowieka dalszy rozwój zawodowy w sposób decydujący współkształtuje wiara w siebie w kontekście własnych osiągnięć²⁷⁾.

Potrzeby, upodobania, zainteresowania

W tej grupie cech chodzi o właściwości ukierunkowane, które wyrażają, ku jakim celom kierują się działania danego człowieka i jakie sytuacje w konsekwencji są przez niego szczególnie poszukiwane. Chodzi tu zatem o motywy działania. Można je (wyłączając potrzeby rozumiane jako czysto fizyczne lub głównie fizyczne) ujmować w pojęciach nadrzędnych: władza i wpływy, pomoc innym, osiągnięcia i ścisły kontakt, występujących u poszczególnych ludzi z różnym nasileniem²⁸⁾.

U niektórych osób można, posługując się jednym z wymienionych tu podstawowych pojęć, scharakteryzować lub zrozumieć ich nastawienie do pracy, zawód i wybór zawodu. Najczęściej, aby dojść do treści poznawczych, potrzebne są pojęcia nie tak ogólnej natury, czyli pojęcia odnoszące się do bardziej specyficznych cech, często nawet takich, które bezpośrednio odnoszą się do czynności zawodowych i otoczenia. Najczęściej dopiero przy ich pomocy można w jakimś stopniu trafnie sformułować ukierunkowanie upodobań i niechęci.

Kiedy w kontekście cech zawodu mówimy o cechach szczególnych zawodu, np. w odniesieniu do rodzaju podstawowych czynności, do

rodzaju i częstości kontaktów z innymi ludźmi, do warunków otoczenia czynności, wówczas przykładowo sformułowane cechy zawodu odpowiadałyby upodobaniom i niechęci ze strony pracującego i wybierającego zawód. U niektórych ludzi obserwujemy np. upodobanie do pracy manualnej, u innych niechęć, u niektórych upodobanie do czynności wymagających nieustannego angażowania myślenia, u innych zaś niechęć do tego typu czynności. Spotykamy ogromne zamiłowanie do czynności związanych z obcowaniem z estetycznymi materiałami i produktami pracy, zamiłowanie do czynności zawodowych związanych z ciągłym kontaktem ze zmieniającymi się osobami lub nieustannym kontaktem z tymi samymi ludźmi, które z czasem prowadzi do lepszego wzajemnego poznania się i zdobycia wzajemnego zaufania. Są to zaledwie niektóre z przykładów licznych *zamiłowań, upodobań i niechęci* ważnych z punktu widzenia zawodu, z którymi spotykamy się zajmując się zawodami w aspekcie psychologicznym (dokładniej mówiąc: emocjonalnymi reakcjami i postawami ludzi wobec zawodów).

Nie wolno przy tym pominąć związku z podstawowymi motywami. W indywidualnym przypadku upodobanie zawodowe może wynikać z określonego, silnie ukształtowanego motywu podstawowego. Najczęściej u podłoża powstania zawodowych zamiłowań oprócz motywów podstawowych leżą różnorodne inne, np. dobrze ukształtowana określona zdolność (doświadczenie sukcesu w określonej dziedzinie często animuje powstanie zamiłowania do jakiejś czynności), określona cecha temperamentu (np. mała odporność na monotonię może uniemożliwić powstanie zamiłowania do jakiejś czynności) i ponadto liczne wydarzenia w życiu nie dające się ująć pojęciowo, przyczyniające się do powstania upodobań i zainteresowań. Wnioskowanie na podstawie motywów podstawowych o zamiłowaniach zawodowych, upodobaniach i niechęci, miałyby chwiejną podstawę. Psycholog najczęściej wychodzi od tego, co znajduje u konkretnego człowieka w zakresie zamiłowań, upodobań lub niechęci do wykonywania danej czynności lub zawodu. Ponadto zajmuje się często związkami tych upodobań i zainteresowań z podstawowymi motywami, ponieważ stąd wynika wiele istotnych punktów dla opracowania kwestii, jak *stabilne w czasie* jest jakieś upodobanie, niechęć itd. (czyli, czy można liczyć na to, że również w innych sytuacjach – np. w pracy zawodowej a nie w szkole – i w późniejszych fazach życia – np. w średnim wieku, a nie we wczesnych latach dorosłości – skłonności te pozostaną). Z tego samego powodu zajmuje się on u wielu osób zgłaszających się po poradę również związkami upodobań i zainteresowań z istniejącymi zdolnościami i innymi cechami psychicznymi (patrz niżej).

Sprawdziła się klasyfikacja upodobań i zainteresowań J.L. Hollanda²⁹⁾. Daje ona nie tylko przekonujący podział w aspekcie psychologicznym, z którego psycholog może wyprowadzić ważne dla praktyki motywy i mieć podporę pamięci, lecz również włączono ją do sieci poznania zawodoznawstwa psychologicznego w wyniku licznych badań. W klasyfikacji tej zarówno zawody jak i osoby oznaczono sześcioma cechami o różnym nasileniu. Cechy te odnoszą się do typowego dla zawodów i w nich występującego środowiska oraz jednocześnie do odpowiednich upodobań, zainteresowań i sposobów myślenia. Są to:

- *materialno-przedmiotowe* środowisko zawodowe,
- *inwestygatywne* środowisko zawodowe,
- *estetyczne* środowisko zawodowe,
- *społeczne* środowisko zawodowe,
- środowisko zawodowe *w odniesieniu do rynku i konkurencyjności*,
- środowisko zawodowe *w odniesieniu do porządkowania i systematyki danych*.

Zdolności

W przeciwieństwie do innych grup cech pułap zdolności nie jest miarodajny, na ile dany człowiek zachowuje się *normalnie, typowo*. Mówiąc o zdolności wyrażamy w dużo większej mierze, jak wysokie jest *maksymalne* osiągnięcie w określonej dziedzinie, tzn. jakie osiągnięcia może dana osoba w *najlepszym wypadku* uzyskać. Ten najlepszy wypadek charakteryzuje się przede wszystkim najlepszymi uwarunkowaniami wewnętrznymi – pełną gotowością i pełną chęcią osiągnąć. Może zatem być tak, że dany człowiek posiada zdolności, jednak nie wykorzystuje ich często. W podobny sposób możemy mówić o istnieniu danej zdolności w określonej mierze również wówczas, jeżeli dana osoba – na przykład wskutek szczególnie dużej wrażliwości na zakłócenia i zamieszanie – w *większości* sytuacji «nie dysponuje swobodnie» daną zdolnością.

Jeżeli chcemy przypisać parę pojęć *maksymalny/typowy*, nieustannie jesteśmy konfrontowani z problemem, dlaczego z wyników testów zdolności możemy wyprowadzić jedynie sądy określonych pojedynczych aspektów późniejszych osiągnięć, sukcesów w kształceniu itd. W sytuacji testu należy najczęściej liczyć się z *maksymalną* motywacją osiągnąć. Jaka jest natomiast *typowa* motywacja osiągnięć osoby zgłaszającej się po poradę, tzn. jak intensywnie angażuje się zwykle w pracy, ile czasu

poświęca każdej pracy bez odbiegania od niej, jak zachowuje się na przestrzeni miesięcy i lat wobec występujących zewnętrznych i wewnętrznych trudności – o tym wszystkim musi psycholog wnioskować na podstawie innych źródeł³⁰⁾.

Zdolności ludzkie badano pod wieloma względami. W omawianym tu kontekście chodzi o znaczenie zdolności dla kariery zawodowej. Inaczej podchodzi się do zdolności poznawczych i psychomotorycznych.

Pojęcie *zdolności poznawczych* jest znaczeniowo wspólne ze zdolnościami intelektualnymi, nie obejmuje jednak jedynie sytuacji «wzmoczonego myślenia», lecz również szybkie i dokładne postrzeganie i inne formy zrozumienia, o których w mniejszym lub większym zakresie wnioskuje się zwyczajowo i «automatycznie».

Zdolności psychomotoryczne odnoszą się do ruchów fizycznych, wykonywanych dla osiągnięcia danego celu działania i sterowanych bodźcami organów zmysłu. Sterowanie ruchami, podobnie jak siła ruchów i szybkość ruchów jako cechy fizjologiczne stanowią w kontekście zawodoznawstwa cechę zawodoznawstwa nie psychologicznego, lecz medycznego.

Wśród zdolności poznawczych największe znaczenie w zawodoznawstwie psychologicznym przypisuje się *ogólnej inteligencji*. Jej stopień wiąże się – we wszystkich zawodach – ze stopniem prawdopodobieństwa ukończenia danego wykształcenia zawodowego³¹⁾. Mniej ścisły, lecz prawie jednolity związek istnieje pomiędzy stopniem ogólnej inteligencji a późniejszym stopniem osiągnięć zawodowych (dotyczy to wszystkich kryteriów wydajności zawodowej, np. ilości osiągnięć, jakości osiągnięć, oceny przełożonego). Poszczególne zawody wymagają różnego stopnia ogólnej inteligencji, ponieważ stopień złożoności informacji przetwarzanych w danym kształceniu zawodowym i wykonywaniu zawodu jest bardzo zróżnicowany. Czy można zalecić daną drogę zawodową osobie zgłaszającej się po poradę, zależy również od tego, czy osoba zgłaszająca się po poradę posiada stopień inteligencji, konieczny dla danego kształcenia zawodowego i wykonywania zawodu. Jeśli decyzja odnośnie wyboru zawodu jeszcze nie zapadła, ocena ogólnej inteligencji może przyczynić się do wyszukania potencjalnych zawodów, ponieważ ocenia się poziom zawodowy, jaki może osiągnąć dana osoba (oczywiście dołączają do tego również inne przemyślenia).

Zdolności specjalne mają z reguły mniejsze znaczenie niż ogólna inteligencja³²⁾. Jeśli jednak jakaś ze zdolności specjalnych jest szczególnie nasiloną lub szczególnie osłabioną i dotyczy to zawodu ze specjalnymi

wymaganiami, wówczas nabierają one znaczenia dla psychologa. Wśród zdolności specjalnych na uwagę zasługuje najczęściej *zdolność wyobraźni przestrzennej*; jest ona ważna wszędzie tam, gdzie przedmioty fizyczne są projektowane, opracowywane, montowane lub poddawane innym procesom (narzędzia, budynki, maszyny, dzieła sztuki). Znaczenie mogą mieć, zależnie od zawodu i pola zawodu, inne zdolności specjalne, np. *językowe* lub *rachunkowo-matematyczne*, *szybkie i dokładne zaliczanie wyćwiczonych czynności umysłowych*, *sposstrzegawczość* lub *pomysłowość* oraz *zdolności artystyczne*.

Wiedza i umiejętności

Wiedza i umiejętności, jakie zdobyła wcześniej osoba zgłaszająca się po poradę (w okresie szkolnym lub w dotychczasowym kształceniu i pracy zawodowej) mogą być ważne z punktu widzenia obrania określonej drogi zawodowej. Psycholog z zasady nie zajmuje się wiedzą i umiejętnościami *odnoszącymi się do danego zawodu*, a przynajmniej ich nie ocenia, ponieważ brak mu z reguły potrzebnej wiedzy. Często jednak zajmuje się wiedzą i umiejętnościami, jakie osoba zgłaszająca się po poradę zdobyła w okresie szkolnym. Szczególną rolę odgrywa przy tym *technika* czytania, pisania i liczenia, które – w różnym zakresie – wymagane są w każdym kształceniu i pracy zawodowej.

Poziomowi zdobytej w szkole wiedzy i umiejętności psycholog **poświęca swoją uwagę** nie dlatego, że wiedza ta i umiejętności mają bezpośrednie znaczenie w danym zawodzie. Dla niego okres nauki w szkole, szczególnie w przypadku młodych osób zgłaszających się po poradę, jest jednocześnie polem «testowym», na którym można obserwować, jak osoba zgłaszająca się po poradę sprosta postawionym wymaganiom i jakie osiągnie wyniki. Powrócimy do tego w dalszej części niniejszego opracowania.

Inne cechy osobowości

W tym podrozdziale ujęto te cechy osoby, które nie są ani właściwościami ukierunkowującym działanie (upodobaniami, zainteresowaniami itd.) ani zdolnościami. W języku potocznym mówi się o «temperamencie» i «charakterze». W stosowanej psychologii zawodowej mówi się najczęściej o «cechach zachowania zawodowego i społecznego». O ile odgraniczenie tych cech od zdolności z reguły nie następuje

problemów, o tyle istnieją bardziej lub mniej ściśle związki z niektórymi upodobaniami i potrzebami.

Rozpatrując poszczególne osoby, znajdujemy nieskończoną wielość obrazów zjawisk, które początkowo wydają się nie podlegać żadnej kategoryzacji. Już jednak w języku potocznym wypracowano określenia wyrażające różnice we właściwościach temperamentu i charakteru ludzi. Nieuchronnie *odchodzi się* przy tym od niepowtarzalności jednostki na rzecz kategorii, które są określeniem tych właściwości. Jednak chodzi tu – w większym stopniu niż w określeniach potocznych dotyczy to pojęć wypracowanych w badaniu osobowości – nie tylko o wysoce abstrakcyjne pojęcia, lecz o pojęcia leżące na różnym poziomie abstrakcji i tym samym wykazujące różny poziom generalizacji (tak jest również w przypadku właściwości ukierunkowanych i zdolności; w przypadku zdolności weźmy tu np. przeciwstawność ogólnej inteligencji i bardzo specjalnej zdolności, np. zdolności analizowania dźwięków – elementu uzdolnienia muzycznego.)

Często w zakresie właściwości temperamentu i charakteru poruszamy się na *wypośredkowanym* poziomie i stosujemy zwykle następujących pięć cech³³⁾:

= stopień koncentracji na otoczeniu

= samostereowność

= wytrzymałość psychiczna

= towarzyskość

= otwartość na nowe informacje (pomysły) doświadczenia.

Znaczenie każdej z tych cech dla pracy zawodowej – oczywiście w zależności od pola zawodu w różnym stopniu – jest bezpośrednio zrozumiałe. Jednakże psychologii zawodowej udało się dopiero w ostatnim czasie osiągnąć tu trwalsze treści poznawcze i dokładniejsze oceny³⁴⁾.

Często psycholog musi bardziej zagłębiać się w szczegóły, ponieważ w innym wypadku umykają niektóre indywidualne cechy szczególne, ważne z punktu widzenia zrozumienia odrębności osoby i być może mające pośrednie znaczenie w psychologii zawodowej (tzn. mogące mieć pozytywny bądź negatywny wpływ na późniejsze sukcesy lub późniejsze zadowolenie). W każdym z pięciu przytoczonych kompleksów cech kryją się różne podcechy, które wprawdzie często idą ze sobą w parze (dlatego

problemów, o tyle istnieją bardziej lub mniej ściśle związki z niektórymi upodobaniami i potrzebami.

Rozpatrując poszczególne osoby, znajdujemy nieskończoną wielość obrazów zjawisk, które początkowo wydają się nie podlegać żadnej kategoryzacji. Już jednak w języku potocznym wypracowano określenia wyrażające różnice we właściwościach temperamentu i charakteru ludzi. Nieuchronnie *odchodzi się* przy tym od niepowtarzalności jednostki na rzecz kategorii, które są określeniem tych właściwości. Jednak chodzi tu – w większym stopniu niż w określeniach potocznych dotyczy to pojęć wypracowanych w badaniu osobowości – nie tylko o wysoce abstrakcyjne pojęcia, lecz o pojęcia leżące na różnym poziomie abstrakcji i tym samym wykazujące różny poziom generalizacji (tak jest również w przypadku właściwości ukierunkowanych i zdolności; w przypadku zdolności weźmy tu np. przeciwstawność ogólnej inteligencji i bardzo specjalnej zdolności, np. zdolności analizowania dźwięków – elementu uzdolnienia muzycznego.)

Często w zakresie właściwości temperamentu i charakteru poruszamy się na *wypośrodkowanym* poziomie i stosujemy zwykle następujących pięć cech³³⁾:

- stopień koncentracji na otoczeniu
- samosterowność
- wytrzymałość psychiczna
- towarzyskość
- otwartość na nowe informacje (pomysły) doświadczenia.

Znaczenie każdej z tych cech dla pracy zawodowej – oczywiście w zależności od pola zawodu w różnym stopniu – jest bezpośrednio zrozumiałe. Jednakże psychologii zawodowej udało się dopiero w ostatnim czasie osiągnąć tu trwalsze treści poznawcze i dokładniejsze oceny³⁴⁾.

Często psycholog musi bardziej zagłębiać się w szczegóły, ponieważ w innym wypadku umykają niektóre indywidualne cechy *szczególne*, ważne z punktu widzenia zrozumienia odrębności osoby i być może mające pośrednie znaczenie w psychologii zawodowej (tzn. mogące mieć pozytywny bądź negatywny wpływ na późniejsze sukcesy lub późniejsze zadowolenie). W każdym z pięciu przytoczonych kompleksów cech kryją się różne podcechy, które wprawdzie *często* idą *ze sobą* w parze (dlatego zasadne jest ich połączenie w jednym nadrzędnym pojęciu cech), lecz niekoniecznie *zawsze*. I tak osoba zgłaszająca się po poradę może być trafnie określona cechą ekstrawersji. W przypadku innej osoby psycholog myśli w kategoriach bardziej wyspecjalizowanych, na przykład wskazując na kontaktowość *lub* entuzjazm.

W części przypadków psycholog będzie poruszał się na poziomie większej generalizacji i będzie musiał zagłębiać się w bardzo indywidualne uwarunkowania osoby. Na przykład będzie zajmował się lękiem w bardzo *określonych* sytuacjach przy nieznacznej stabilności, jeśli okaże się, że ma to trwałe i istotne znaczenie z punktu widzenia psychologii zawodu.

Źródła informacji i metody ich pozyskiwania a cechy osobowości

Informacje o cechach osobowości osoby zgłaszającej się po poradę psycholog pozyskuje różnymi drogami:

- analizując przedłożoną mu dokumentację,
- stosując testy i ankiety diagnostyczne oraz,
- w drodze rozmowy diagnostycznej.

Innymi źródłami poznania jest obserwacja zachowania, możliwa zarówno w sytuacji testu jak i podczas rozmowy, dająca mu niekiedy - nie w każdym przypadku - dodatkowe informacje wyjściowe, do których psycholog nawiązuje w swoich rozważaniach³⁵⁾. Psycholog może dodatkowo oprzeć się na produkcji pracy (np. przedmiocie artystycznym), jaki przedkłada osoba zgłaszająca się po poradę.

Do wymienionych źródeł informacji należą obszerny, przez lata opracowywany materiał poznawczy i coraz bardziej doskonałe techniki i środki pomocnicze. Materiał poznawczy, techniki i środki pomocnicze **stanowią łącznie przedmiot subdyscypliny psychologii – diagnostyki psychologicznej**. Punkt ciężkości badań diagnostyki psychologicznej stanowi dobór kadr³⁶⁾ i diagnoza zaburzeń psychicznych, w mniejszym stopniu zaś doradztwo zawodowe. Na skutek tego psycholog zajmujący się doradztwem zawodowym nie może w tak bezpośredni sposób opierać się na wynikach badań, jak ma to miejsce w obu innych zakresach stosowania. Szczególnie w przypadku zadania *wyboru dróg zawodowych spośród różnych alternatyw* (jaki zawód byłby dla osoby zainteresowanej **najodpowiedniejszy?** w **jakim zawodzie znalazłaby prawdopodobnie największe zadowolenia?**) **musi on przenieść z dużym wyczuciem treści poznawcze wywodzące się zwykle z innego zakresu zadań, (z zawodowej diagnostyki przydatności) do innej sytuacji zadaniowej.**

Osobnego omówienia wymagają *testy i ankiety* psychologiczne. U ich podstaw leży następująca zasada: jednolicie podane sytuacje (np. **zawsze w takiej samej formie podane zadania myślowe, w takiej samej formie zadawane pytania**) **pozwalają na porównywanie danych otrzymanych od bardzo wielu osób** (zarówno względem siebie jak i na

odniesienie się do wydarzeń w życiu tych osób) i dojście obydwoma drogami do sieci wzajemnie wspierających się ponadosobowych treści poznawczych. Przesłanką takiego zbioru treści poznawczych jest odpowiednio duża wiarygodność wyników uzyskanych dla danej osoby. Osiąga się ją poprzez testy i ankiety, na które składa się względnie duża liczba zadań bądź pytań, stawianych poszczególnym osobom (wynik *pojedynczego* zadania lub odpowiedź na *pojedyncze* pytanie byłyby w dużej mierze przypadkowe).

Wśród testów rozróżniamy:

testy jednowymiarowe: procedury badań mierzące jedną określoną cechę,
testy wielowymiarowe: systematyczne zestawy testów, przy których dokładnie wiadomo, w jakiej mierze pokrywają się poszczególne cechy mierzone testami,

baterie testów: zestawy testów i ankiet, ukierunkowanych na różne obszary cech (np. zdolności, zainteresowania zawodowe, zamiłowania do określonego środowiska zawodowego) i posługujących się techniką przetwarzania danych (do magazynowania danych, do kontynuacji badań osoby zainteresowanej i opracowania wyników poszczególnych osób w postaci orzeczenia psychologicznego).

Procedurą badawczą posiadającą wymienione cechy baterii testów jest *test wyboru zawodu* (niem. skrót: *BWT/Berufswahltest*) Federalnego Urzędu Pracy³⁷⁾. Stosowany jest w Standardowych Badaniach Psychotechnicznych dla Doradztwa Zawodowego przeprowadzanych w Służbie Psychologicznej (porównaj III.5)³⁸⁾.

Oprócz stosowania testów i ankiet psycholog regularnie podejmuje analizę „historii życia” osoby zainteresowanej, jej elementów ważnych z punktu widzenia zawodu. Tego *co jest ważne z punktu widzenia zawodu*, nie można określić dla wszystkich przypadków. W poszczególnym przypadku dla wcześniejszej i przyszłej kariery zawodowej mogą być ważne aspekty historii życia odnoszące się np. do partnerstwa, spędzania wolnego czasu, wyobraźni, światopoglądowo-religijnego życia wewnętrznego, zachowania poszukiwawczego, pola problemów duchowych i zaburzeń. Na pierwszy plan wysuwają się jednak dwa aspekty historii życia: zachowanie w sytuacjach zorientowanych na wynik (w szkole, w dotychczasowej pracy) wraz z wynikami osiągniętymi w sytuacji zorientowanej na wynik i te aspekty czynności wykonywanych w wolnym czasie, które wiążą się z czynnościami zawodowymi.

Ważnych informacji dostarcza *okres szkolny* osoby zainteresowanej. W każdym przypadku najpierw znaczenie przypisuje się stopniowi

osiągniętego wykształcenia. Interesująca jest również droga ku niemu, a także, czy cel osiągnięto bez przerw, jakie problemy pojawiały się, w jakim stopniu konieczna była pomoc rodziców, czy konieczne były korepetycje itp. Ważne są reakcje emocjonalne na chodzenie do szkoły, jakie przypomina sobie osoba zgłaszająca się po poradę, reakcje w ogóle na lekcje w szkole i na różne przedmioty oraz różne sytuacje w trakcie nauki i osiągnięcia. Uzyskane oceny stanowią zawsze ważne dane. Wprawdzie zawierają w sobie wiele rzeczy nieważkich i przypadkowych – m.in. na skalę ocen stosowaną przez nauczyciela wpływają osiągnięcia pozostałych uczniów³⁹⁾ – we wszystkich zakresach jednak można znaleźć pewną zależność między ocenami szkolnymi a późniejszym sukcesem w kształceniu zawodowym i wyższym. Prawdopodobieństwo ukończenia kształcenia zawodowego i studiów oraz dobre wyniki egzaminów jest wyraźnie wyższe dla tych osób, które już w szkole ogólnokształcącej osiągały dobre wyniki.⁴⁰⁾ I odwrotnie: u osoby mającej nieustannie złe wyniki w szkole przewidywana jest kariera zawodowa z gorszymi wynikami, nawet jeśli osiągnęła ona przeciętne lub lepsze niż przeciętne wyniki testów na inteligencję⁴¹⁾. Dość duża zdolność prognostyczna ocen szkolnych mimo ich zależności od przypadkowych wpływów i innych zniekształceń wynika z *wielości znaczących wpływów*, jakie oprócz zdolności pojawiają się tu: zainteresowania, motywacja osiągnięć, koncentracja uwagi, aby wymienić choćby kilka z nich. Wszystko to ważne jest również w późniejszym życiu i stanowi wartość prognostyczną, jaką posiadają oceny szkolne.

Dla psychologa związku te tworzą zaledwie część podstawy jego oceny i działania. Przy ich pomocy łączy on myślowo cechy osobowe i cechy rozważanych zawodów. Może rozpoznać jednak poza tymi cechami i zależnościami *indywidualne cechy szczególne* osoby i jej historii życia, które postawią cechy te i zależności w innym świetle i wpłyną na ich inną ocenę. Tego rodzaju odbiegające interpretacje niosą z sobą niebezpieczeństwo mylnych interpretacji⁴²⁾, zwłaszcza jeśli interpretujący, jak to się często dzieje, ma «ulubione pomysły», szczególnie do których jest przywiązany i zbyt często je stosuje. Psycholog musi w czasie swojego kształcenia niebezpieczeństwo takie poznać.

To, o czym mówiliśmy, nie dotyczy jedynie szkół ogólnokształcących, lecz również odbytego kształcenia zawodowego i wcześniejszego zatrudnienia, jeśli dotyczy to osoby zgłaszającej się po poradę. Tu, podobnie jak w szkole, chodzi o *długotrwałe sytuacje zorientowane na wynik* z koniecznością budowania wiedzy i umiejętności przez miesiące i lata z wszelkimi wymaganiami psychicznymi, jakie się z tym wiążą.

Na koniec chcielibyśmy jeszcze poświęcić uwagę znaczeniu, jakie przypisywane jest poszczególnym źródłom informacji, którymi posługuje się psycholog. Nie można tu dać uniwersalnej odpowiedzi wobec różności osób zainteresowanych, sytuacji, problemów i pytań. Jednak możemy stwierdzić, że autowypowiedzi – jako jedyny bezpośredni dostęp do przeżyć osoby zainteresowanej, czyli do jej oczekiwań, emocji i myśli – są bardzo ważne w większości przypadków w ramach działalności psychologa w psychologicznym poradnictwie zawodowym. Umożliwiają osobie zainteresowanej przekazanie psychologowi informacji, do których nie mógłby on dotrzeć w inny sposób. Do tego zalicza się również wypowiedzi osoby zainteresowanej, które odnoszą się do danych z innych źródeł informacji (np. do danych dotyczących historii życia lub danych wynikających z testu) i które powodują inną interpretację tych danych przez psychologa, niż ta bez odnośnej wypowiedzi osoby zainteresowanej.

Przykładem może być następujący pojawiający się dość często w praktyce psychologicznej przypadek.

Psycholog w czasie badania przeprowadził test dotyczący zainteresowań zawodowych. Opierając się na wypowiedziach osoby zgłaszającej się po poradę w rozmowie, która prowadzona jest później, rozpoznaje on, że rozwój zainteresowań i deklaracja zainteresowań u osoby zgłaszającej się po poradę są jeszcze we wczesnej fazie rozwoju i w porównaniu z rówieśnikami bardzo niedojrzałe. W zależności od innych okoliczności może to skłonić psychologa do odejścia od wyników testu badającego zainteresowania zawodowe i szukania możliwości pokonania «brakującej dojrzałości zawodowej».

Sporządzanie orzeczenia

Psycholog interpretuje uzyskany stan wiedzy (przede wszystkim na podstawie dokumentacji pisemnej, rozmowy z osobą zgłaszającą się po poradę oraz wyników testów i obserwacji zachowania) w jej treściowym związku i na tle rozwiązywanego problemu zawodowego. Treści poznawcze, do jakich dochodzi, przekazuje w formie pisemnego orzeczenia dla doradcy pracy bądź pośrednika pracy lub doradcy zawodu (w przypadku porady psychologicznej i Standardowego Testu Psychotechnicznego obowiązują inne procedury, o których tu nie będziemy mówić (porównaj III.2 i III.5).

Merytoryczne podstawy sporządzania orzeczenia należy wypracować w samej Służbie Psychologicznej Federalnego Urzędu Pracy⁴³⁾, ponieważ nie ma żadnych wcześniejszych prac z dziedziny sporządzania orzeczenia

psychologa zawodowego. Do pewnego stopnia można tu skorzystać z doświadczeń i treści poznawczych pochodzących z zakresu psychologii klinicznej i psychologii sądowej. Centralnymi pojęciami do określenia wymagań w odniesieniu do orzeczenia są *odpowiedniość przypadku, prezentacja, zrozumiałość i siła przekonywania*. Tym centralnym pojęciom przyporządkowano wymagania stawiane orzeczeniom psychologa w urzędzie pracy.

Porada psychologiczna

Merytorycznymi podstawami porady psychologicznej (porównaj III.2) są przede wszystkim treści poznawcze i techniki, wypracowane przez różne szkoły psychoterapii w ostatnim dziesięcioleciu oraz w coraz większym stopniu badania psychoterapeutyczne wychodzące poza granice szkół⁴⁴⁾.

Te treści poznawcze i techniki mają znaczenie nie tylko dla porady psychologicznej, lecz również dla orzeczenia psychologicznego (porównaj III.1). Z jednej strony odpowiednio przeszkolony psycholog może metodycznie wzbogacić rozmowę diagnostyczną z osobą zgłaszającą się po poradę poprzez dołączenie technik rozmowy wywodzących się ze szkół psychoterapeutycznych, z drugiej strony rozmowa diagnostyczna zawiera często – w większym bądź mniejszym stopniu – również części doradcze, skierowane na zmianę, np. dodające odwagi lub motywujące (porównaj III.2), wewnątrz których stosuje się techniki rozmowy.

Do merytorycznych podstaw porady psychologicznej należy wiele treści poznawczych diagnostyki psychologicznej, które zostały pokrótce omówione. Powodem tego jest to, że również porada psychologiczna zawiera elementy diagnostyczne. Psycholog steruje swoim postępowaniem na podstawie informacji i wrażeń zdobywanych w każdym momencie rozmowy. Wiedza i umiejętności są tu inne niż w przypadku procedury testowej, ponieważ odnoszą się do innej wiedzy i umiejętności wywodzących się z diagnostyki psychologicznej uchwycenia odrębności, specyfiki osobowej człowieka.

VII. PRZYKŁADY Z PRAKTYKI⁴⁵⁾

Przykłady pochodzące z praktyki Służby Psychologicznej mają unaocznić, z jaką różnorodnością problemów i pytań styka się na co dzień psycholog w urzędzie pracy. Dla prezentacji przypadków (lub niektórych aspektów przypadków) konieczne było wyodrębnienie spraw najistotniejszych dla danego przypadku i zrezygnowanie z wszelkich szczegółów. Ułatwił to również obowiązek stosowania się do zaleceń prawnej ochrony danych.

Przypadek 1 – Edith A.

Sytuacja wyjściowa

Edith A., lat siedemnaście, chodzi do ostatniej klasy szkoły realnej i za cztery miesiące ma ją ukończyć (zdobywając wykształcenie średnie). Udała się do doradcy zawodu, ponieważ nie wie, co ma robić zawodowo po ukończeniu szkoły realnej. Po ukończeniu siódmej klasy szkoły realnej

VII. PRZYKŁADY Z PRAKTYKI⁴⁵⁾

Przykłady pochodzące z praktyki Służby Psychologicznej mają unaocznić, z jaką różnorodnością problemów i pytań styka się na co dzień psycholog w urzędzie pracy. Dla prezentacji przypadków (lub niektórych aspektów przypadków) konieczne było wyodrębnienie spraw najistotniejszych dla danego przypadku i zrezygnowanie z wszelkich szczegółów. Ułatwił to również obowiązek stosowania się do zaleceń prawnej ochrony danych.

Przypadek 1 – Edith A.

Sytuacja wyjściowa

Edith A., lat siedemnaście, chodzi do ostatniej klasy szkoły realnej i za cztery miesiące ma ją ukończyć (zdobywając wykształcenie średnie). Udaje się do doradcy zawodu, ponieważ nie wie, co ma robić zawodowo po ukończeniu szkoły realnej. Po ukończeniu siódmej klasy szkoły realnej zdecydowała się na grupę II wyboru przedmiotów obowiązkowych, w której nacisk kładzie się na przedmioty związane z gospodarką i prawem, rachunkowość, księgowość, stenografię i pisanie na maszynie. Miała nadzieję, że z przedmiotami tej grupy najlepiej sobie poradzi; w wyborze tym przemyślenia w sprawie zawodu nie miały żadnego znaczenia.

W rozmowie doradczej wymienia najpierw zawody socjalne i mówi o swojej chęci pomocy innym ludziom. Chce pomagać innym ludziom, służyć im radą. Ma wątpliwości, czy jest w stanie sprostać wymogom zawodów z pracą socjalną. Pytana przez doradcę zawodu nie jest w stanie wymienić żadnego takiego zawodu, którym interesowała się bardziej intensywnie. Potem mówi, że w związku z dość dobrymi ocenami myśli o dalszej edukacji w wyższej szkole zawodowej lub być może o maturze. Nie może jednak ocenić, czy poradzi sobie na studiach wyższych i stąd nie zastanawiała się dotychczas nad żadnym kierunkiem studiów.

W zasadzie jest zainteresowana bardzo wieloma zawodami, dlatego tak trudno podjąć jej decyzję. Jej główny problem polega na tym, że nie wie, czy jest w stanie czemuś sprostać czy nie. Słyszała, że w urzędzie pracy jest psycholog pomagający w tego rodzaju sprawach.

Doradca zawodu ma wrażenie w trakcie rozmowy, że w przypadku Edith A. proces wyboru zawodu z jakichś przyczyn nie jest jeszcze dojrzały i to przede wszystkim stanowi problem do rozwiązania. W takiej sytuacji podchwytuje jej myśl i proponuje konsultację z psychologiem w urzędzie pracy.

W orzeczeniu psychologa doradca zawodu chce znaleźć odpowiedź na pytanie, czy osobie zainteresowanej można zalecić kontynuację edukacji do poziomu wyższej szkoły zawodowej lub studiów wyższych; oczekuje od psychologa wskazówek, jak przeprowadzić z osobą zainteresowaną kolejne spotkanie doradcze.

Jakie treści poznawcze pozyskuje psycholog w urzędzie pracy?

Po krótkiej rozmowie wstępnej z osobą zainteresowaną psycholog przeprowadza badanie testowe i następnie obszerną rozmowę. Centralnym tematem rozmowy są zainteresowania zawodowe i jej plany. Nie bez dumy Edith A. mówi, że prawie co tydzień przychodzi jej do głowy inny zawód. W pierwszym momencie uważa, że dany zawód jest „całkiem fajny”, potem pojawiają się wątpliwości. Ostatnio na przykład interesowała się zawodem trenera jazdy konnej, jednak później zdała sobie sprawę, że zawód ten wymaga siły fizycznej. Myślała również o zawodzie kosmetyczki, ponieważ lubi malować się i ładnie wyglądać. Chętnie pomagałyby ludziom mającym problemy psychiczne, np. narkomanom, chętnie również zajmowałaby się pielęgnowaniem noworodków. Podobają jej się również zawody medyczne; chociaż nie może znieść widoku krwi. Udzielanie lekcji lub korepetycji – w tym także się widzi. Jednak ma problem w obcowaniu z ludźmi: szybko traci cierpliwość. W zasadzie chętniej pracuje umysłowo, rzeczy praktyczne raczej jej „nie leżą”. Musi uwzględnić przy wyborze zawodu swoje niskie ciśnienie, które często powoduje u niej zmęczenie.

Uwagę psychologa zwraca bardzo emocjonalna reakcja osoby zainteresowanej, kiedy opowiada, że szybko traci cierpliwość. Poleca opisać sytuacje, w jakich miało to miejsce w przeszłości. Chodziło o sytuacje, w których miała konflikty z rówieśnikami i nie mogła konfliktów tych łatwo rozwiązać. Później okazało się, że na takie sytuacje reaguje najczęściej dłużej utrzymującym się nastrojem przygnębienia.

Zrekonstruowane w rozmowie sposoby zachowania w sytuacjach codziennych i sposoby zachowania obserwowane podczas rozmowy oraz wyniki uzyskane z testu osobowości wskazują, że Edith A. jest emocjonalnie chwiejna i słaba psychicznie (przypuszczalnie również fizycznie). Jej myślenie, odczuwanie i działanie jest chwiejne i często sprawia wrażenie niedojrzałego. Dotąd nie udało się jej rozwinąć bardziej stabilnych orientacji życiowych. W związku z powyższym mało trwale są przemyślenia i plany zawodowe, i odpowiednio mało nośne. Ponadto wahania nastroju obciążają nie tylko jej stosunki w rodzinie i gronie przyjaciół, lecz również utrudniają jej uporanie się z oczekującymi ją problemami – również problemem wyboru zawodu.

Osobowość i sytuacja życiowa Edith A. we wszystkich aspektach prowadzą psychologa do przekonania, że obecnie nie jest w stanie podjąć decyzji dotyczącej wyboru zawodu. Wprawdzie nie jest pewne, czy wraz z wiekiem i dalszym rozwojem nastąpi stabilizacja osobowości, jednak można tego oczekiwać z pewnym prawdopodobieństwem. Stąd osoba zainteresowana, według opinii psychologa, nie powinna obecnie, to jest po ukończeniu szkoły realnej, podejmować decyzji o swojej przyszłości zawodowej. W kontynuacji nauki w szkole widzi możliwość przedłużenia takiej decyzji, zwłaszcza że sama osoba zainteresowana zastanawiała się nad nauką w średniej szkole zawodowej i wyższej szkole zawodowej.

W tym momencie należy zastanowić się nad możliwością nauki w szkole ogólnokształcącej, stawiającej wyższe wymagania niż te, z jakimi dotąd stykała się Edith.

Pierwsze pytanie w tym kontekście dotyczy jej zdolności intelektualnych. Oceny, jakie uzyskała w większości przeprowadzonych testów na inteligencję, odpowiadają dość dokładnie przeciętnym wynikom siedemnastoletniego ucznia szkoły realnej. Wydaje się posiadać pewien rodzaj uzdolnienia w zakresie dziedzin poglądowych (m.in. wyobraźnia przestrzenna, zrozumienie zagadnień mechaniczno-technicznych). Ma trudności z pisownią.

Drugie pytanie dotyczy motywacji ocen i nauki. Relacja między jedynie umiarkowaną inteligencją (na podstawie testu) a dość dobrymi ocenami na świadectwie semestralnym (średnia ocen: 2,1, najgorsza ocena: 3) pozwala wnioskować o raczej dobrej motywacji do nauki i uzyskiwania ocen (przyp. tłumacza: w Niemczech najlepszą oceną w szkole jest 1, najgorszą – 6). Założenie to opiera się na wypowiedziach Edith A., które poddawane są krytycznej ocenie psychologa.

Psycholog wyciąga następujące wnioski: odradza rozpoczęcie nauki w gimnazjum. Tutaj doszedłby kolejny język obcy, a nauka języków

obcych – o czym sama wie – nie jest jej najmocniejszą stroną. Wątpliwe jest, czy sprosta wymaganiom wyższej szkoły zawodowej. Ale również bez takiego celu w jej przypadku wydaje się być sensowna nauka w średniej szkole zawodowej. Tutaj nie ma istotnych przeciwwskazań, chociaż może mieć kłopoty związane z trudnościami z pisownią. W przypadku podjęcia nauki w średniej szkole zawodowej istnieją przesłanki wyboru kierunku związanego z techniką.

Co robi psycholog urzędu pracy?

Po zakończeniu rozmowy psycholog podsumowuje swoje orzeczenie i wyjaśnia wnioski dla dalszych rozważań związanych z przemyśleniami zawodowymi. Oświadcza zrozumienie jej sytuacji i unaocznia, że przede wszystkim w podjęciu nauki w średniej szkole zawodowej widzi możliwość zyskania czasu na przemyślenie i ugruntowanie wyboru zawodu. Jednocześnie wyraźnie wskazuje na to, nie zniechęcając jej, z jakimi wymaganiami musi się liczyć, podejmując naukę w średniej szkole zawodowej.

W orzeczeniu psycholog ilustruje pokrótce doradcy zawodu sytuację, w jakiej jest Edith A. Wyjaśnia mu, do jakich wniosków doszedł. Po omówieniu argumentów, które według niego skłaniają do podjęcia nauki w średniej szkole zawodowej, radzi doradcy zawodu, aby nie zachęcał osoby zainteresowanej do podjęcia nauki w gimnazjum i z dystansem podejmował temat wyższej szkoły zawodowej.

Na czym polegała pomoc psychologa w urzędzie pracy?

Psycholog pomógł osobie zgłaszającej się po poradę uświadamiając jej, że potrzebuje jeszcze czasu na podjęcie decyzji w sprawie wyboru zawodu. Ponadto może ona teraz lepiej ocenić swoje intelektualne możliwości i lepiej zna swoje mocne i słabe strony.

Doradca zawodu otrzymał wskazówki, jak dalej prowadzić doradztwo. Wie, że nie powinien zachęcać osoby zgłaszającej się po poradę do podejmowania decyzji zawodowych, ponieważ nie ma ona jeszcze w pełni ustabilizowanych orientacji życiowych i dlatego nie jest w stanie podjąć przemyślanej decyzji wyboru zawodu. Otrzymał informację, aby omówić z osobą zgłaszającą się po poradę „za i przeciw” uczęszczania do średniej szkoły zawodowej wraz z należnym wyborem kierunku kształcenia. Może uniknąć podejmowania tematu tych dróg

zawodowych, gdzie nie ma szczególnych widoków na sukces lub których obecnie nie można w sposób wystarczająco pewny oceniać.

Przypadek 2 – Franz P.

Sytuacja wyjściowa

Franz P., lat 21, uczy się zawodu stolarza, jest to jego trzeci rok nauki. Udaje się do doradcy zawodu, aby wystąpić z wnioskiem o pomoc finansową na pozostały okres nauki.

Franz P. rozpoczął początkowo naukę zawodu stolarza w innym zakładzie, nie mógł tu jednak dojść do porozumienia z majstrem i dlatego zmienił zakład. Egzamin częściowy zdał na ocenę 3,0 (część teoretyczna) i 3,4 (część praktyczna). Opowiada o coraz większych napięciach w stosunkach z obecnym majstrem. Nie jest pewien, czy wytrzyma siedem pozostałych miesięcy do ukończenia nauki. Nie obawia się samego egzaminu końcowego.

Doradca zawodu zna Franza P. od pięciu lat i jest zaniepokojony wydarzeniami, o których dowiaduje się, ponieważ Franz P. przed podjęciem nauki zawodu stolarza rozpoczynał już dwukrotnie naukę zawodu (dekarza i pracownika pralni), przerywając ją. Od początku były trudności ze znalezieniem zakładu dla Franza P., ponieważ ukończył **szkołę główną ze średnią ocen 3,8 i wykazywał prowokacyjne zachowanie** zarówno wobec rówieśników, jak i osób starszych od siebie. Z każdym przerwaniem nauki coraz trudniej było znaleźć kolejny zakład.

Pochodzi z rozbitej rodziny. W ostatnich latach, jak mówi Franz P., sytuacja rodzinna stała się nie do zniesienia. Od jakiegoś czasu nie mieszka już z rodzicami. Doradca zawodu przypuszczał dotychczas, że korzenie trudności z dopasowaniem się w przypadku Franza P. tkwią w tym miejscu. Nie może jednak również wykluczyć, że Franz P. nie dawał lub nie daje rady z intelektualnymi wymaganiami związanymi z nauką zawodu i że brak dopasowania w jego zachowaniu, jak to się nierzadko zdarza, wynika właśnie stąd.

Doradca zawodu chce w związku z decyzją odnośnie wniosku Franza P. o przyznanie pomocy finansowej na naukę zawodu zasięgnąć opinii, czy Franz P. predysponowany jest do nauki zawodu stolarza. Występuje z wnioskiem o wydanie orzeczenia psychologa i umieszcza w nim dwa pytania: Czy Franz P. posiada możliwości intelektualne do nauki zawodu

stolarza? Czy Franz P. kiedykolwiek będzie mógł się tak dopasować, jak wymaga tego nauka czy praca zawodowa?

Jakie treści poznawcze pozyskuje psycholog w urzędzie pracy?

Aby odpowiedzieć na pytanie, czy Franz P. jest intelektualnie w stanie ukończyć naukę zawodu stolarza, psycholog w urzędzie pracy najpierw rozmawia z nim i potem przeprowadza badanie testowe. Dobiera takie testy, które umożliwiają zarówno ocenę wszystkich ważnych obszarów inteligencji oraz podstawowych umiejętności liczenia i poprawnej pisowni.

W czasie badania testowego Franz P. pracuje nieprzerwanie, starannie i bez objawów zmęczenia. Wyniki są – czego trudno byłoby się spodziewać na podstawie ocen szkolnych i ocen egzaminu częściowego – całkiem dobre. Mieszczą się powyżej średniej osób ze *średnim* wykształceniem. Stąd należy wykluczyć brak zdolności intelektualnych do nauki zawodu stolarza czy też jakichkolwiek innych zawodów.

Powody przerywania nauki leżą zatem gdzie indziej. Psycholog stara się znaleźć te powody w czasie rozmowy z nim. Franz P. mówi o dużych konfliktach z rodzicami w dzieciństwie i młodości. Opowiada dalej, że obecnie nie ma żadnych przyjaciół i że mistrz jest jedyną osobą, do której miał zaufanie w ciągu ostatnich lat. Do niedawna dobrze się ze sobą rozumieli. Jest dość młody i bardzo wyrozumiały wobec młodzieży. Zapytany o spory, jakie pojawiły się mimo dobrego rozumienia się z mistrzem, Franz P. wspomina o coraz częstszym spóźnianiu się do pracy w ostatnim czasie. Psycholog pyta ostrożnie, ale z wyraźnym ukierunkowaniem, o powody spóźniania się i osiąga to, że Franz P. wahając się zaczyna opowiadać o swojej pasji hazardu. Jak tylko ma pieniądze spędza wieczory do późnych godzin nocnych w salonach gry. Rano często nie może się obudzić, przychodzi za późno i zmęczony do zakładu, wtedy mistrz jest na niego zły. Miesza się również czeladnik i podżega przeciwko niemu mistrza. Ostatnio musiał sprzedać swój stary samochód, ponieważ miał długi. W ogóle ma wrażenie, że stracił panowanie nad sytuacją.

Co robi psycholog urzędu pracy?

Zdaniem psychologa urzędu pracy pasja hazardu przyjęła w przypadku Franza P. charakter nalogu. Z najnowszych badań wiadomo, że przy tego rodzaju uzależnieniu ludzie nie są w stanie poradzić sobie sami

z problemem, lecz potrzebują właściwej fachowej terapii. Stara się uzmysłwić osobie zgłaszającej się po poradę konieczność psychoterapii. W związku z tym unaocznia Franzowi P., jakie konsekwencje może mieć kolejne przerwanie nauki dla jego przyszłej drogi zawodowej i życiowej. Kończąc wskazuje mu placówkę zajmującą się doradztwem w przypadkach problemów z nałogami i zaleca mu jak najszybsze zgłoszenie się tam i rozpoczęcie terapii. Ponieważ psycholog urzędu pracy poprzez kontakty z placówkami doradczymi w regionie wie, że w trakcie takiej terapii oprócz właściwego problemu pracuje się również nad problemami związanymi z nawiązywaniem kontaktów i wcześniejszymi problemami rodzinnymi, nie porusza w rozmowie z Franzem P. bliżej tych tematów.

Następnie mówi osobie zgłaszającej się po poradę o jej dobrych wynikach testu i przekazując tę informację podbudowuje osobę zainteresowaną, dodaje jej odwagi. Franz P. wyciąga dla siebie wniosek, że w końcu nie jest «przeegrany».

Psycholog sporządza odpowiednie orzeczenie. Wskazuje doradcy zawodu szczególnie to, jak ważne jest, aby Franz P. nie przerwał nauki, ponieważ mimo wszystko istniejące w dalszym ciągu zaufanie do majstra jest jego istotną podporą w życiu. Kolejne przerwanie nauki mogłoby mieć nie tylko konsekwencje dla jego dalszej drogi zawodowej, lecz stworzyłoby bardzo niekorzystną sytuację wyjściową dla rozważanej psychoterapii.

Na czym polegała pomoc psychologa urzędu pracy?

Psycholog umotywowwał osobę zgłaszającą się po poradę dwojako: z jednej strony do tego, aby zaufała swoim zdolnościom i ukończyła naukę, z drugiej strony, aby uświadomiła sobie konieczność terapii i ją natychmiast rozpoczęła.

Doradca zawodu dowiaduje się od psychologa urzędu pracy, w jakich warunkach może liczyć na ukończenie nauki przez osobę zgłaszającą się po poradę. Otrzymuje również wskazówki do następnej rozmowy, w której może wykorzystać uwagi psychologa i wzmocnić motywację.

Przypadek 3 – Karl M.

Sytuacja wyjściowa

Karl M., lat 37, ukończył politechniczną szkołę średnią, wyuczył się zawodu murarza, po czym przez 15 lat pracował w tym zawodzie. Jest żonaty i ma dwuletnią córkę.

Pan M. udaje się do urzędu pracy, ponieważ liczy się z tym, że wkrótce może stać się bezrobotny. Zakład, w którym jest zatrudniony, będzie zmuszony do zwolnienia części załogi ze względu na zmniejszające się zamówienia. Nie widzi praktycznie szans utrzymania się w zakładzie, ponieważ w ostatnim czasie był często na zwolnieniu lekarskim. Na pytanie pośrednika pracy o powody mówi o częstych uciążliwych bólach pleców.

Pośrednik pracy zaleca wobec tego wydanie orzeczenia lekarskiego. W orzeczeniu widnieje, że Pan M. ma uszkodzenie krążka międzykręgowego, które co prawda nie jest obecnie bardzo silne, lecz **wskazana jest zmiana zawodu, ponieważ wykonując dalej ten sam zawód może nastąpić nasilenie się schorzenia.** Pan M. występuje w związku z tym z wnioskiem o rehabilitację zawodową. Tym samym trafia do doradcy rehabilitacyjnego urzędu pracy, który zajmuje się tego rodzaju przypadkami.

Doradca rehabilitacyjny szuka w rozmowie doradczej wspólnie z Panem M. alternatywy dla dotychczas wykonywanego zawodu murarza. Omawiane są różne drogi zawodowe. Doradca rehabilitacyjny i osoba zgłaszająca się po poradę powracają w rozmowie ciągle do jednej z nich: pracy w charakterze sprzedawcy w sklepie z materiałami budowlanymi. Wiele względów wydaje się przemawiać za tym rozwiązaniem.

Doradca rehabilitacyjny nie jest jednak pewien, czy Pan M. upora się z wymaganiami takiej pracy. Pojawia się przed oczyma sytuacja obsługiwania i doradzania, konieczność dostosowania się do zmieniających się klientów i zdolność nawiązywania kontaktów i dopasowania, przejawiająca się w umysłowej elastyczności i zdolności wysławiania się. Pan M. robi na nim wprawdzie wrażenie człowieka pewnego siebie, ale również w pewnym stopniu małomównego i nieelastycznego.

Psycholog w orzeczeniu psychologicznym winien odpowiedzieć na następujące pytania: Czy Pan M. jest predysponowany do wykonywania zawodu sprzedawcy w sklepie z materiałami budowlanymi? Czy w tym przypadku, jeśli okazałoby się to niemożliwie, można zalecić inny profil zawodu z punktu widzenia cech psychologicznych?

Jakie treści poznawcze pozyskuje psycholog urzędu pracy?

Cztery tygodnie po rozmowie z doradcą rehabilitacyjnym Pan M. pojawia się u psychologa na jego zaproszenie. Rozpoczynając rozmowę psycholog chce dowiedzieć się od Pana M., czy od czasu rozmowy z doradcą rehabilitacyjnym coś się zmieniło w jego planach zawodowych. Pan M. mówi, że sklep z materiałami budowlanymi odpowiada mu. Zgodnie z sugestią doradcy rehabilitacyjnego odwiedził dwa takie sklepy i odniósł dobre wrażenie zarówno pod względem zadań jak i warunków pracy. Co do wymagań związanych z przekwalifikowaniem się, wydaje się nie mieć wątpliwości. Wielu ludzi musi dziś zmieniać zawód i dają sobie z tym radę; dlaczego z nim miałyby być inaczej. Wprawdzie w szkole i w trakcie nauki zawodowej nie miał najlepszych ocen, to co było konieczne opanowywał jednak bez trudności i bez szczególnego wysiłku.

Chociaż w tym przypadku centralne pytanie nie dotyczy zdolności intelektualnych w wąskim sensie (zdolność myślenia, jaka wymagana jest w szkole lub w części teoretycznej kształcenia zawodowego), psycholog zaleca, aby Pan M. wziął udział w odbywającym się w tym dniu badaniu psychologicznym. Z jednej strony otrzymamy odpowiedź na określone pytania = mianowicie dotyczące pewności w podstawowym liczeniu i spostrzegawczości - z drugiej strony sytuacja badania daje zgodnie z doświadczeniem w wielu przypadkach możliwość obserwacji zachowania, np. pod względem tempa wyrażania się i możliwości przestawiania się.

Pan M. uzyskuje w przypadku wszystkich badań wyniki bliskie przeciętnych. Dotyczy to również umiejętności liczenia (podstawowe działania opanowuje pewnie, przy wyższych wymaganiach dochodzi szybko do swoich granic), pewności pisowni i spostrzegawczości. Psychologowi wydaje się przede wszystkim ważne, że Pan M. w przypadku szybko zmieniających się i nowego rodzaju zadań w zasadzie już za pierwszym podejściem rozumie, o co chodzi, bez wyczekiwania przystępuje do pracy i wykonuje ją szybko aż do punktu, w którym dochodzi do granic swoich zdolności i przerywa pracę.

Chociaż badanie psychologiczne w przypadku Pana M. mogło skończyć się już po półtorojej godzinie, psycholog poświęca dużo czasu rozmowie. Zgodnie z umową z Panem M. wymyśla sytuacje, jakie mogą pojawiać się w sklepie, prosząc Pana M., aby wczuł się możliwie intensywnie w tę rolę zadając odpowiednie pytania i odpowiadając na nie. Pan M. spełnia te prośby bez wahania czy też szczególnych trudności.

Jakie treści poznawcze pozyskuje psycholog urzędu pracy?

Cztery tygodnie po rozmowie z doradcą rehabilitacyjnym Pan M. pojawia się u psychologa na jego zaproszenie. Rozpoczynając rozmowę psycholog chce dowiedzieć się od Pana M., czy od czasu rozmowy z doradcą rehabilitacyjnym coś się zmieniło w jego planach zawodowych. Pan M. mówi, że sklep z materiałami budowlanymi odpowiada mu. Zgodnie z sugestią doradcy rehabilitacyjnego odwiedził dwa takie sklepy i odniósł dobre wrażenie zarówno pod względem zadań jak i warunków pracy. Co do wymagań związanych z przekwalifikowaniem się, wydaje się nie mieć wątpliwości. Wielu ludzi musi dziś zmieniać zawód i dają sobie z tym radę; dlaczego z nim miałoby być inaczej. Wprawdzie w szkole i w trakcie nauki zawodowej nie miał najlepszych ocen, to co było konieczne opanowywał jednak bez trudności i bez szczególnego wysiłku.

Chociaż w tym przypadku centralne pytanie nie dotyczy zdolności intelektualnych w wąskim sensie (zdolność myślenia, jaka wymagana jest w szkole lub w części teoretycznej kształcenia zawodowego), psycholog zaleca, aby Pan M. wziął udział w odbywającym się w tym dniu badaniu psychologicznym. Z jednej strony otrzymamy odpowiedź na określone pytania -- mianowicie dotyczące pewności w podstawowym liczeniu i spostrzegawczości - z drugiej strony sytuacja badania daje zgodnie z doświadczeniem w wielu przypadkach możliwość obserwacji zachowania, np. pod względem tempa wyrażania się i możliwości przestawiania się.

Pan M. uzyskuje w przypadku wszystkich badań wyniki bliskie przeciętnych. Dotyczy to również umiętności liczenia (podstawowe działania opanowuje pewnie, przy wyższych wymaganiach dochodzi szybko do swoich granic), pewności pisowni i spostrzegawczości. Psychologowi wydaje się przede wszystkim ważne, że Pan M. w przypadku szybko zmieniających się i nowego rodzaju zadań w zasadzie już za pierwszym podejściem rozumie, o co chodzi, bez wyczekiwania przystępuje do pracy i wykonuje ją szybko aż do punktu, w którym dochodzi do granic swoich zdolności i przerywa pracę.

Chociaż badanie psychologiczne w przypadku Pana M. mogło skończyć się już po półtorej godzinie, psycholog poświęca dużo czasu rozmowie. Zgodnie z umową z Panem M. wymyśla sytuacje, jakie mogą pojawiać się w sklepie, prosząc Pana M., aby wczuł się możliwie intensywnie w tę rolę zadając odpowiednie pytania i odpowiadając na nie. Pan M. spełnia tę prośbę bez wahania czy też szczególnych trudności. Jego ustne wypowiedzi są rzeczowe, nieco krótkie, nie bardzo zręczne.

ale wystarczająco zróżnicowane, aby umożliwić porozumiewanie się w sprawach rzemieślniczo-technicznych i nie sprawiać wrażenia nieu-przejmych.

Co robi psycholog urzędu pracy?

Psycholog urzędu pracy dochodzi do wniosku, że nie ma żadnych przeciwwskazań odnośnie pracy sprzedawcy w sklepie z materiałami budowlanymi. Nie widzi innych możliwości zawodowych, bardziej odpowiadających zdolnościom i upodobaniom oraz dotychczasowej pracy zawodowej Pana M. Orzeczenie psychologa urzędu pracy jest zwięzłe, zawiera podsumowanie obserwacji i wnioski.

Na czym polegała pomoc psychologa urzędu pracy?

Osoba zgłaszająca się po poradę została wzmocniona w swoim przekonaniu, że znalazła rozwiązanie, odpowiadające obecnemu stanowi zdrowia, wykształceniu zawodowemu, dotychczasowej pracy zawodowej i jest przez nią akceptowane.

Dotyczy to również *doradcy rehabilitacyjnego*. Jego początkowe wątpliwości rozwiązało orzeczenie psychologa urzędu pracy.

Przypadek 4 – Monika S.

Sytuacja wyjściowa

Monika S., 33 lata, niezamężna, matura, z wykształcenia pielęgniarka, wykonywała zawód przez pięć lat. Udaje się do doradcy pracy, ponieważ jest bezrobotna i musi zmienić zawód.

Jej zdaniem nie jest już w stanie wykonywać zawodu pielęgniarki. Ze względu na stan wyczerpania lekarz domowy zalecił jej przerwę w zawodzie przez dłuższy czas. W związku z tym udała się na roczny urlop bezpłatny, jej stan nie poprawił się w tym czasie. Dlatego wypowiedziała pracę i od tego czasu jest bezrobotna.

Doradca pracy znalazł się w takiej sytuacji, że mimo licznych wolnych miejsc pracy w zawodzie pielęgniarki, nie może ich polecać, bo w obecnym stanie prawdopodobnie nie mogłaby sprostać wymaganiom. W zasadzie konieczna byłaby rehabilitacja zawodowa, aby Pani S. mogła zdobyć kwalifikacje w innym zawodzie, któremu lepiej sprosta fizycznie i psychicznie. Jednak należy w takim przypadku spełnić dwa wymogi

prawne: po pierwsze, stwierdzenie że Pani S. jest upośledzona lub że takie upośledzenie jej grozi, jeśli nadal będzie pracowała w zawodzie pielęgniarki i po drugie, że predysponowana jest do zawodu, w którym miałyby się ewentualnie kształcić w ramach rehabilitacji zawodowej.

W tym celu doradcy pracy potrzebne są orzeczenia lekarskie i Służby Psychologicznej.

Orzeczenie lekarza urzędu pracy już wpłynęło. Lekarz nie znalazł żadnych przyczyn, które mogłyby wyjaśnić dolegliwości, na jakie uskarża się Pani S. Sam również zaproponował zwrocić się do psychologa urzędu pracy.

Jakie treści poznawcze pozyskuje psycholog urzędu pracy?

Opracowując przekazaną mu dokumentację psycholog dochodzi do przekonania, że najpierw będzie musiał przeprowadzić z Panią S. długą rozmowę na temat jej sytuacji życiowej i jej drogi zawodowej. Dlatego zaprasza ją na konsultację.

Początkowo nie udaje mu się podjęcie rozmowy z Panią S. Wydaje się być przygnębiona i bojaźliwa. W końcu dowiaduje się o następujących rzeczach.

Ze względu na swoje zamiłowanie do języków obcych chciała podjąć zawód, w którym mogłaby wykorzystywać swoją znajomość języków.

Aby ją rozszerzyć uczęszczała do szkół językowych w Anglii i Francji (o tym psycholog dowiedział się z dokumentacji doradcy). Nie poszła jednak tą drogą, lecz rozpoczęła studia prawnicze, ponieważ jej rodzice bardzo na to nalegali. Studia te nie dawały jej jednak żadnej satysfakcji. «Nie dawała sobie również rady z materiałem». Po sześciu semestrach przerwała studia, przy czym pewną rolę odgrywała tu wiedza o dużym procencie studentów prawa nie kończących studia. Potem ukończyła szkołę dla pielęgniarek. Już w czasie nauki czuła, że zawód ten jej nie odpowiada. Każdego wieczoru wracała wyczerpana do domu. Coraz bardziej dawał jej się we znaki kontakt fizyczny z pacjentami. «Nie mogła odgraniczyć się jako jednostka od reszty ludzi». Miała uczucie, że każdego dnia traci część swojej energii życiowej, jakby była «wsysana». Miała coraz większe problemy ze snem, coraz częściej występowały problemy z żołądkiem i trawieniem. Dużo w tym czasie rozmyślała nad sobą. W takiej sytuacji lekarz poradził jej wzięcie urlopu bezpłatnego i dłuższą przerwę w wykonywaniu zawodu.

Zawodowo straciła wszelką orientację i nie wie, co ma robić. W zasadzie teraz czuje się bardziej niepewnie niż po maturze. Wówczas

wprawdzie również nie wiedziała, kim zostać, była jednak pewna, że znajdzie to, co będzie właściwe. Przez półtora roku była na kursach językowych za granicą, potem rozpoczęła studia prawnicze. Już sama nauka w szkole pielęgniarek „wykończyła ją”. Teraz nie radzi sobie również w tym zawodzie.

W tym, co mówi Pani S. widać wyraźnie, że nierzadko spotyka się z psychologiem urzędu pracy. Pani S. wybierając zawód zbyt bardzo kierowała się oczekiwaniami rodziców i tym samym poświęciła swoje zamiłowanie do języków dla studiów prawniczych, którymi się w gruncie rzeczy nie interesowała.

Dalsze zachowanie Pani S. w kwestii wyboru zawodu psycholog wyjaśnia w następujący sposób. Pani S. wie lub przynajmniej przypuszcza, że bardzo rozczarowała rodziców przerywając studia. Dlatego chciała wybrać zawód, co do którego jej rodzice nie mogli powiedzieć nie i który im nie pozwalał na rozczarowanie z powodu przerywania studiów. Zawód pielęgniarki był takim zawodem. Cieszy się społecznym uznaniem; do pracy, jaka jest wykonywana w tym zawodzie, przywiązuje się dużą wartością.

Następstwo psychologiczne było nieuchronne. Pani S. nie może przyznać ani sobie ani rodzicom, że również w zawodzie pielęgniarki ma problemy. Wydaje jej się, że musi udowodnić, że jej decyzja była właściwa. Zamiast dokonać raz jeszcze korekty kursu, «zaciska zęby» aż do zupełnego wyczerpania.

Inne pytanie, jakie stawia sobie psycholog, łączy się z wypowiedzią Pani S. w związku ze studiami prawniczymi, że «materia jej nie leżała». Zastanawia się, czy przerwanie studiów nie było związane ze zdolnościami intelektualnymi. Ponieważ ten punkt mógłby mieć znaczenie w nowych rozważaniach nad zawodem, podejmuje sprawdzenie tej tezy przy pomocy badań testowych.

Może przekonać Panią S., że ważne jest przeprowadzenie testu psychotechnicznego, aby uzyskać pomoc i stworzyć podstawę dla doradztwa.

Pani S. przychodzi punktualnie w wyznaczonym terminie. W przeciwieństwie do swojego nastroju podczas pierwszej rozmowy z psychologiem wydaje się być w dobrym nastroju. Postawione zadania rozwiązuje w pełnej gotowości i z pełną motywacją. Stąd wyniki testu mogą być interpretowane bez ograniczeń.

Okazuje się, że Pani S. rzeczywiście ma szczególne zdolności językowe. Posiada nie tylko bogate słownictwo, lecz również je aktywnie stosuje i wyraża się w sposób bardzo zróżnicowany. Z drugiej strony ma trudności z zadaniami, w których wykonuje się operacje logiczne i trzeba

wyciągać wnioski. Oznacza to między innymi, że jest w stanie dobrze i plastycznie przedstawiać stan rzeczy, jednak logiczna argumentacja i wnioskowanie sprawiają jej trudność. Ta względna słabość uwidacznia się szczególnie w tych badaniach, gdzie kompetencja językowa nie wchodzi w grę, w nieco mniejszym stopniu tam, gdzie problemy trzeba przedstawić językowo; tu również jej wyniki są w porównaniu z grupą maturzystów poniżej przeciętnej.

Jasne staje się, że Pani S. w czasie studiów prawniczych konkurowała z kolegami zdolniejszymi od siebie intelektualnie. Potwierdza się hipoteza, że przerwanie studiów miało związek z możliwościami intelektualnymi. Podczas badania uwagę zwraca na siebie to, że Pani S. we wszystkich zadaniach stara się o bezbłędne ich wykonanie. Swoje dość dobre oceny szkolne osiągnęła pracując w ten sposób i dzięki swojej pilności.

W rozmowie prowadzonej z psychologiem po badaniach Pani S. potwierdza, że w czasie studiów prawniczych miała rzeczywiście kłopoty z rozumieniem. Dziś studia wyższe nie wchodzi w ogóle w jej przypadek w rachubę.

Rozmowa przyjmuje szczególny obrót. Im bardziej psycholog próbuje na podstawie rozpoznanej struktury uzdolnień budować wraz z osobą zainteresowaną możliwości zawodowe, z tym większym dystansem Pani S. wyraża swoje życzenia i potrzeby. Ponownie pojawiają się rozterki w nastawieniu do uprzednio absolutnie odrzucanego zawodu pielęgniarstwa. Chociaż czuje, że nie jest w stanie poddać wymogom, nie chce obecnie całkowicie z niego zrezygnować. Psycholog rozpoznaje, że nadal istnieje stary konflikt z domem rodzinnym i należy do niego poważnie podejść. Obawa przyznania się przed rodzicami do «porażki» (w jej obecnej sytuacji: znowu od nowa) wydaje się nadal mieć znaczenie.

W końcu bardzo niepewnie i powściągliwie Pani S. określa kryteria, jakie chętnie widziałaby w swoim nowym zawodzie. Powinna być to praca rzeczowa, może w biurze, w zakresie archiwizacji lub dokumentacji, nie w dużym biurze, ale i nie praca w laboratorium i nic, co wiąże się z wymaganiami z dziedziny matematyki.

Co robi psycholog urzędu pracy?

Psycholog wyjaśnia osobie zgłaszającej się po poradę, jak zapatruje się na jej sytuację. Wyróżnia trzy podstawowe punkty.

Najpierw unaocznia jej, jak bardzo jej droga zawodowa i problemy na tej drodze związane są z przywiązaniem do rodziców. Zaleca Pani S.,

aby porozmawiała o tym z rodzicami, a jeśli wydaje jej się to niemożliwe, zaleca jej rozwiązanie swojego problemu wewnętrznej zależności przy pomocy psychoterapii. Uświadamia jej, że kolejne próby i brak zdecydowania na zmianę zawodu wynikają również z tego, że nadal kieruje się oczekiwaniami rodziców.

Ponieważ psycholog w czasie, jaki ma do dyspozycji, nie jest w stanie omówić z osobą zgłaszającą się po poradę wszystkich aspektów wiążących się z decyzją zawodową, zaleca jej, aby do następnej rozmowy z doradcą pracy zajęła się konsekwentnie swoimi potrzebami, oczekiwaniami i barierami uniemożliwiającymi jej podejmowanie decyzji. Być może powinna raz jeszcze powrócić do swoich zainteresowań językami obcymi. W swoich rozważaniach powinna uwzględnić jedno, że zawody, w których centralnym punktem pracy jest człowiek, nie odpowiadają jej usposobieniu.

Nawiązując do tego mówi Pani S., że jego zdaniem nie powinna wykonywać zawodu pielęgniarki, ponieważ we współzależności pomiędzy wymaganiami w tym zawodzie a jej osobowością występują obciążenia psychiczne, które należy traktować jako niebezpieczne dla zdrowia. Z drugiej strony uwypukla te okresy jej życia, w których potwierdziła swoją zdolność uczenia się i wytrwania (w końcu sześć semestrów studiów, ukończenie szkoły pielęgniarek, pięcioletnia praca zawodowa!). Na koniec informuje ją, że takie spostrzeżenia będzie zawierać jego orzeczenie dla doradcy pracy.

W orzeczeniu psychologicznym informuje doradcę pracy, co omówił z Panią S. Uzupełnia to o wypowiedź, że Pani S. rzeczywiście grożą zaburzenia psychiczne, jeśli nadal będzie wykonywała zawód pielęgniarki. Wątpliwość ówczesnego wyboru zawodu, przymus, jaki był jej postawiony i psychiczne obciążenia związane z wykonywaniem zawodu pielęgniarki przemawiają za tym, że Pani S. w zawodzie tym musiałaby się liczyć z nasilającymi się zaburzeniami psychosomatycznymi, być może nawet z załamaniem nerwowym, (nie mówił o tym tak otwarcie Pani S., aby nie obciążać jej dodatkowo w jej obecnym chwiejnym stanie). Jeśli Pani S. zdecyduje się na leczenie psychoterapeutyczne, może ono połączyć sprawy związane z zawodem i kształceniem.

Na czym polegała pomoc psychologa urzędu pracy?

Psycholog wyjaśnił *osobie zgłaszającej się po poradę* związki między oczekiwaniami rodziców, jej wyborem zawodu i obecnym

stanem. Dodał jej odwagi, aby zdecydowała się na rozpoczęcie nowej drogi zawodowej i zastanowiła, czy nie powinna poddać się psychoterapii.

Doradca pracy ma dzięki orzeczeniu o grożącym zaburzeniu psychicznym możliwość zastosowania rehabilitacji zawodowej (dotychczas nie miał ani orzeczenia lekarskiego ani psychologicznego, na podstawie którego mógłby wnioskować, że osobie zgłaszającej się po poradę zagraża zaburzenie psychiczne, jeśli będzie nadal wykonywała zawód pielęgniarstwa). Doradca pracy może obecnie sprawdzić, czy potrzebna jest szczególna pomoc w zawodowej rehabilitacji osoby zgłaszającej się po poradę i czy można oczekiwać należnych wyników (zgodnie z rozporządzeniem A. Reha⁴⁸). Dla dalszego doradztwa zawodowego otrzymał bardziej konkretne wskazówki dotyczące predyspozycji dostosowanych do osobowości osoby zgłaszającej się po poradę.

VIII. KIERUNEK PRAC W SŁUŻBIE PSYCHOLOGICZNEJ

1. Systematyzacja i rozszerzenie stanu wiedzy koniecznej w pracy merytorycznej

Zadania psychologa w urzędzie pracy opierają się w dużej mierze na określonej dziedzinie wiedzy, a mianowicie psychologii zawodu i stanowią praktyczne zastosowanie tej nauki. Jednakże psychologia zawodu nie jest wykładana w większości szkół wyższych. Nawet tam, gdzie przy określeniu przedmiotu nauki, pojawia się określenie „psychologia zawodu” – na przykład „psychologia pracy, organizacji i zawodu” – miejsce centralne w badaniach i nauce zajmują zwykle elementarne treści psychologiczne pracy (czyli psychologia pracy) i ważne zadania psychologiczne z punktu widzenia zakładu, np. dobór pracowników i wykształcenie (czyli psychologia organizacji). Indywidualnej drodze zawodowej poświęca się uwagę najczęściej z bardzo specyficznego punktu widzenia (określonych warunków pracy sprzyjających «rozwojowi osobowości»), ewentualnie również z punktu widzenia zakładowego planowania stanowisk. Omawia się wielość zawodów, ich różnorodność i wielostronność.

Psycholog urzędu pracy wobec tego nie wynosi swojej specyficznej wiedzy zawodowo-psychologicznej z kształcenia, lecz musi ją zdobyć w trakcie stażu.

Zadaniem przyszłych lat będzie połączenie wiedzy praktycznej, która nagromadziła się dzięki pracy tak wielkiej liczby psychologów urzędów pracy, ze stanem wiedzy w zakresie zawodoznawstwa i najnowszymi treściami poznawczymi odnośnych dziedzin badań i jej systematyczne opracowanie, aby ułatwić jej przekazanie psychologom rozpoczynającym pracę, ale też – w ramach dokształcania – psychologom już praktykującym⁴⁹⁾.

2. Komputerowy zdecentralizowany system przeprowadzania i weryfikacji testów Służby Psychologicznej (DELTA)⁵⁰⁾

DELTA (Zdecentralizowany System Przeprowadzania i Weryfikacji Testów Służby Psychologicznej Federalnego Urzędu Pracy) jest systemem przetwarzania informacji w zakresie badań psychologicznych, który umożliwia przeprowadzanie testów i przekazywanie odpowiedzi na monitorze oraz ich natychmiastową komputerową weryfikację. System wspomaga ponadto merytoryczne opracowanie i zarządzanie danymi dotyczącymi przypadków rozpatrywanych przez Służbę Psychologiczną wraz z zarządzaniem terminażem.

Prace nad DELTĄ rozpoczęły się w roku 1988. Po okresie próbnym w pięciu urzędach pracy, zarządowi Federalnego Urzędu Pracy przedstawiono w połowie 1993 roku wersję pierwotną systemu DELTA. W czerwcu 1993 roku zarząd uchwalił wprowadzenie systemu DELTA do Służby Psychologicznej. W drugiej połowie 1994 roku rozpoczęto wprowadzenie DELTY na skalę globalną. Początkowo system ten ma dotrzeć do 11 urzędów pracy (na obszarze każdego krajowego urzędu pracy w system DELTA wyposażony zostanie jeden urząd). W urzędach tych przewiduje się również, w ramach przeprowadzania badań psychologicznych, pobór danych do sprawdzenia i ustanowienia norm w nowych procedurach testów psychologicznych wprowadzonych do DELTY. Drugi etap wprowadzenia na skalę globalną winien rozpocząć się w 1996 roku; najpóźniej w roku 2000 powinno zakończyć się wyposażanie wszystkich urzędów pracy.

Urządzenie DELTA składa się z pewnej liczby pulpitów testowych i pulpitu przeprowadzającego test. Każde stanowisko testowe posiada komputer, monitor kolorowy o wysokiej rozdzielczości kolorów, słuchawki do odtwarzania instrukcji testów i mysz do podawania odpowiedzi przez osobę poddawaną badaniom testowym. Stanowiska testowe są połączone w lokalnej sieci ze stanowiskiem osoby przeprowadzającej test. Ze stanowiska osoby prowadzącej test można obsługiwać maksymalnie 16 stanowisk testowych; przewidziano sześć do ośmiu miejsc testowych w typowej sytuacji. Stanowisko prowadzącego test posiada komputer oraz monitor służący do obserwacji badawczej i sterowania badaniem. Można tu również przeprowadzać prace dotychczas wykonywane przez referentów.

Całkowita konfiguracja DELTA charakteryzuje się podziałem systemu na dwa komputery przeznaczone do zadań referenta i prowadzącego test: *serwer* w centrum liczenia urzędu pracy, który zajmuje się referatem i magazynowaniem danych oraz «inteligentne» miejsce prowadzącego test jako jego *klienta* (do serwera, jeśli zajdzie taka potrzeba, np. w dużych urzędach pracy, może być podłączona większa ilość urządzeń DELTA). Do serwera DELTY podłączone są również monitory referatu oraz drukarka. Tym samym umożliwiono w ramach opracowywania danego przypadku konieczną wymianę danych między Służbą Psychologiczną a miejscami, które korzystają z usług Służby Psychologicznej w ramach realizacji swoich zadań.

Zadaniem DELTY jest:

- usprawnienie organizacyjne sporządzania orzeczeń psychologicznych i przeprowadzania standardowych testów psychotechnicznych,
- uzyskanie merytoryczno-jakościowych ulepszeń czynności badawczych i doradczych Służby Psychologicznej oraz,
- ułatwienie referatu i zarządzania danymi.

Usprawnienie organizacyjne sporządzania orzeczeń psychologicznych i przeprowadzania standardowych testów psychotechnicznych umożliwia indywidualne podejście w trakcie przeprowadzania badania. Wyjaśnijmy konkretne zalety.

Jeśli osoba zgłaszająca się po poradę pracuje przy monitorze zamiast korzystania z papieru i ołówka, większa liczba osób zgłaszających się po poradę może w tym samym czasie pracować z różnymi testami w tym samym pomieszczeniu. Dzięki temu nie ma konieczności tworzenia grup homogenicznych, jak to ma miejsce w przypadku tradycyjnej pracy w Służbie Psychologicznej. Część osób zgłaszających się po poradę może zostać szybciej poddana badaniom psychologicznym, ponieważ nie muszą czekać do utworzenia odpowiedniej grupy osób zgłaszających się po poradę. Można zatem uniknąć kolejek oczekujących w przypadku poszczególnych osób zgłaszających się po poradę.

Niezależność rozpoczęcia badań od czasu oczekiwania umożliwia, dzięki indywidualnym badaniom każdej osoby zgłaszającej się po poradę, zwiększenie elastyczności tej metody.

W przypadku *orzeczenia psychologicznego* w znacznym stopniu ułatwiono psychologowi pod względem organizacyjnym przeprowadzenie rozmowy wstępnej z każdą osobą przed przystąpieniem do badania. Ponadto osoby zgłaszające się po poradę – za ich zgodą i w porozumieniu ze Służbą Psychologiczną – mogą tuż po rozmowie doradczej lub związanej z pośrednictwem pracy zostać poddane badaniu. Wyniki

oceniane z różnych punktów widzenia (patrz poniżej) są dostępne już w czasie badania i mogą być wykorzystane przez psychologa w planowaniu i przeprowadzeniu dalszej części badań, szczególnie w rozmowie z osobą zgłaszającą się po poradę. Przyspieszenie rozpoczęcia badań umożliwia również przeniesienie części badań, które obecnie muszą być przeprowadzane w innych placówkach, do jednostki centralnej (nie jest już konieczne przychodzenie do urzędu we wczesnych godzinach rannych).

W przypadku *standardowych badań psychotechnicznych DELTA* umożliwia natychmiastowy wynik badania. Dotychczas droga pocztowa, weryfikacja komputerowa i prace egzaminacyjne zajmowały 15 dni roboczych. Wynik standardowych testów psychotechnicznych może być niezwłocznie przekazany do działu doradztwa zawodowego urzędu pracy i jeżeli okoliczności na to pozwalają i jest to konieczne, jeszcze tego samego dnia mogą być omówione z osobą zgłaszającą się po poradę. Prowadzi to do bardziej efektywnej korelacji pracy doradztwa zawodowego i Służby Psychologicznej, również z punktu widzenia osoby zgłaszającej się po poradę. Oczekiwane jest zatem zwielokrotnione wykorzystanie instrumentu testów psychotechnicznych. Ponadto możliwe jest włączenie się psychologa w szczególnych przypadkach, aby przeprowadzić rozmowę z osobą zgłaszającą się po poradę i w danym przypadku zastosować inne procedury badań.

Nie zamierza się rozszerzać procedury standardowego badania psychotechnicznego na inne grupy osób niż absolwentów. W grupie osób niepełnosprawnych, długoletnich bezrobotnych i wszystkich innych starszych osób dotychczasowa droga zawodowa ma tak duże znaczenie, że konieczne jest tu osobiste pozyskanie istotnych informacji, najczęściej w drodze ukierunkowanego pozyskiwania, analizy i przetworzenia informacji przez psychologa.

Oprócz usprawnienia organizacyjnego bardzo ważne są ulepszenia merytoryczno-jakościowe w pracy badawczej Służby Psychologicznej.

System DELTA usprawnia merytorycznie przygotowanie, weryfikację i interpretację testów oraz stanowi usprawnienie merytoryczne również dzięki wykorzystaniu nowych procedur badań z wykorzystaniem monitorów.

Lepsze zrozumienie testu przez osobę zgłaszającą się po poradę osiągnięto dzięki audio-wizualnym instrukcjom testów, dzięki tzw. rozgałęzionym instrukcjom testów i dzięki indywidualnie dostosowanej liczbie

zadań do wprawek. Instrukcje testu są tak skonstruowane, że osoba zgłaszająca się po poradę, w zależności od konkretnej treści pokazywanej na monitorze, otrzymuje wyjaśnienie w słuchawkach, co ma robić i uwzględnić wykonując dane zadanie testowe. Testy dzięki DELCIE można również przeprowadzać wśród tych osób, które mają trudności ze zrozumieniem instrukcji testu, jeśli jest ona podana tylko w formie pisemnej. W przypadku, jeśli osoba zgłaszająca się po poradę nie jest w stanie wykonać prawidłowo zadań, otrzymuje dodatkowe i jeszcze prościej sformułowane instrukcje oraz zadania do wprawek. Właściwy test rozpoczyna się wówczas, jeśli jest pewne, że osoba zgłaszająca się po poradę wie, jak wykonać test. Dzięki temu można uniknąć zbyt wysokich wymagań (niewystarczające zrozumienie instrukcji testu, mogące prowadzić do wyników nie mających wartości interpretacyjnych) i zbyt niskich wymagań (znudzenie, mogące doprowadzić do osłabienia motywacji).

System DELTA umożliwia również obserwację przebiegu wyników, mianowicie dzięki rejestracji czasu pracy nad poszczególnymi zadaniami (np. duży wzrost czasu pracy jako wskazówka przerastania indywidualnego poziomu zdolności, duże zmniejszenie się czasu pracy jako wskazówka «zgadywania» odpowiedzi). Zarejestrowane odpowiedzi osoby poddanej testom są dostępne dla prowadzącego test przy każdym zadaniu, dzięki czemu może on natychmiast reagować przy nietypowym lub nieodpowiednim zachowaniu testowym, o czym uzyskuje informację na podstawie tzw. wskaźników problemów.

Wskutek bezpośredniej rejestracji odpowiedzi i weryfikacji komputerowej wyeliminowane zostają błędy w zaznaczaniu odpowiedzi przez osobę zgłaszającą się po poradę i weryfikacji testu.

Dane mogą zostać poddane ocenie na różnym stopniu złożoności. Można tu sięgać do norm wiekowych, norm wykształcenia oraz norm zawodowych (psycholog może od ręki otrzymać zawodowe wartości porównawcze). Można zrobić analizę profilu wyniku testów, na podstawie której psycholog otrzymuje wskazówki do rozmowy z osobą zgłaszającą się po poradę.

Wyraźnie ułatwiono natychmiastową ocenę testu dzięki tzw. testom sekwencyjnym (wybór kolejnych testów w zależności od osiągniętych wyników lub zakończenie badania i rozmowa z psychologiem).

Ponadto system DELTA umożliwia opracowanie i stosowanie nowych psychologicznych procedur testowych. Możliwe są nawet tzw. procedury adaptywne (dostosowawcze), które uruchamiają tylko te zadania, które dla osoby zgłaszającej się po poradę nie są zbyt łatwe, ani

zbyt trudne. Oprócz innych korzyści tej procedury mamy tu z reguły krótszy czas przeprowadzania testów. Możliwe są również nowatorskie próby pracy i nowatorskie procedury ustalające zdolności sensomotoryczne, wyobraźnię przestrzenną, zrozumienie mechaniki i techniki, przebieg koncentracji uwagi, zachowanie myślowe i decyzyjne w złożonych sytuacjach, również systemy wspomagające decyzję dla doradztwa psychologicznego.

Jeżeli ma to uzasadnienie merytoryczne, na stanowisku testowym DELTA można również przeprowadzać pojedyncze tradycyjne testy (testy z papierem i ołówkiem) i oceniać wraz z testami podanymi na monitorze.

W zakresie referatu i zarządzania danymi dotyczącymi przypadków DELTA oferuje

- pomoc w ustalaniu terminów i planowaniu badań,
- ogólne zarządzanie terminami i ponowny wgląd do danych,
- wydruk zaproszeń,
- pomoc w zarządzaniu przypadkami,
- (w przyszłości) edytor tekstów do sporządzania orzeczeń.

3. Pomoc psychologiczna dla bezrobotnych

W związku z obecnym i przewidywanym przyszłym bezrobociem często zadawane jest pytanie, czy psycholog w urzędzie pracy może i powinien oprócz swoich zwykłych zadań podjąć zadania związane z opieką nad bezrobotnymi. Oznaczałoby to pomoc bezrobotnym w uporaniu się z trudną sytuacją bycia bezrobotnym przy pomocy środków psychologicznych⁵¹⁾.

Decydująca pomoc urzędu pracy dla bezrobotnych – oprócz płacenia zasiłku dla bezrobotnych – polegałaby na pośrednictwie pracy. Można byłoby w wielu przypadkach zwiększyć szanse poprzez uczestnictwo w szkoleniach, doskonaleniu zawodowym lub rehabilitacji. Swoją wkład w przewyciężenie bezrobocia Służba Psychologiczna mogłaby wnosić współpracując na przedpolu szkoleń, doskonalenia zawodowego i rehabilitacji⁵²⁾. Faktycznie przeważająca część orzeczeń psychologicznych przeprowadzanych na zlecenie pośrednictwa lub doradztwa pracy służy zawodowemu uaktywnieniu bezrobotnych. Wśród 91 784 osób, które zgłosiły się w 1992 roku do Służby Psychologicznej ze skierowaniem z pośrednictwa pracy i doradztwa pracy, ponad 58% stanowili bezrobotni, prawie dziewięć dziesiątych stanowili ci, którzy byli przewidziani do szkolenia, doskonalenia zawodowego i rehabilitacji. W tej formie Służba

Psychologiczna intensywnie uczestniczyła w zwalczaniu indywidualnych przypadków bezrobocia.

Pozostaje jednak grupa bezrobotnych, w przypadku których edukacja tego typu okazała się niemożliwa lub nie została ukończona. Chodzi tu o bezrobotnych, których sytuacja jest szczególnym powodem do troski. Również w przypadku tych bezrobotnych Służba Psychologiczna spełnia w różnym stopniu funkcję doradczą (w roku 1992 ok. 7000 przypadków). Szczególnie w związku z tą grupą osób psychologzy urzędów pracy zadawali pytanie, czy można tu więcej zrobić bardziej angażując się i zwiększając zakres merytoryczny. Celem tego rodzaju pracy jest utrzymywanie w określonych granicach problemów psychicznych często towarzyszących dłuższemu bezrobociu. Myślano tu o środkach prewencyjnych, polegających na tym, że bezrobotni w grupach i pod kierunkiem psychologa mogliby próbować wyjaśnić swoją sytuację, jednocześnie ucząc się strategii orientacji i działania zawodowego, aby mogli w większym stopniu przezwyciężyć problemy, z jakimi się borykają. Odpowiednie próby podjęto w pilotażowym studium *trening zachowania dla bezrobotnych*⁵³⁾. W programie tym, który przeprowadzano w pięciu urzędach odnosząc spore sukcesy, przeniesiono m.in. zasady i sposób postępowania tzw. koncepcji automanagementu⁵⁴⁾ na rozwiązywanie problemów psychospołecznych i zawodowych. Wraz z wprowadzeniem środków dla usprawnienia możliwości pośrednictwa stosownie do paragrafu 41 a ustawy o promocji pracy (AFG) w roku 1979 projekt ten nie był kontynuowany. Osoby, którym zleca się przeprowadzenie takich środków, przejęły jednak elementy tego programu. Wraz z uchycieniem paragrafu 41 a z dniem 1.1.1993 r. zapis ten wycofano. Wraz z ustawą o zmianie warunków promocji pracy w ustawie o promocji pracy (AFG) i stosownie do innych ustaw z dniem 1.1.1993 roku stworzono możliwość realizacji *środków doradztwa pracy* poprzez dodanie punktu 6b w paragrafie 53 ustęp 1 punkt 1 AFG. Psychologzy urzędu pracy działają w ramach środków, które mogą być podejmowane na okres nie dłuższy niż dwa tygodnie, w ramach których grupom problemowym rynku pracy – szczególnie bezrobotnym – oferuje się ukierunkowaną pomoc integracyjną.

Schemat struktury szkolnictwa w Niemczech

Dokształcanie

(różnorodne formy dokształcania zawodowego i ogólnego)

Dyplom szkoły zawodowej		Świadectwo maturalne		Dyplom szkoły wyższej	
Średnia szkoła zawodowa		Gimnazjum wieczorowe		Uniwersytet/Politechnika Wyższa Szkoła Pedagogiczna Wyższa Szkoła Zawodowa Wyższa Szkoła Admin. Państw. Wyższa Szkoła Artystyczna Zintegrowana Szkoła Wyższa	
Ukończenie nauki zawodu			Świadectwo maturalne		
13	Wykształcenie średnie		Matura techniczna	Wyższy stop. gimnazjum	13
12	Nauka zawodu w zakładzie i w szkole zawod. (syst. dual.)	Szkoła przysp. zawod.	Szkoła zawod.	Średnia szkoła zawodowa	Gimnazjum ogólnoksz., zawodowe, szk. zintegr.
11					
10	Rok przysposobienia zawodowego				10

Ukończenie szkoły głównej po 9 lub 10 latach / świadectwo szkoły realnej

10		10. klasa				10
9						9
8	Szkoła specjalna	Szkoła główna	Szkoła realna	Gimnazjum	Szkoła zintegrowana	8
7						7
6		Klasy orientacyjne (niezależne lub zależne od typu szkoły)				6
5						5

4						4
3	Szkoła specjalna	Szkoła podstawowa				3
2						2
1						1

klasa	Przedszkole specjalne	Przedszkole
-------	-----------------------	-------------

Wykaz literatury

Eckardt, H.H. (1990): Geschichte der Berufseignungsdiagnostik in der Arbeitsverwaltung der Bundesrepublik Deutschland. *Diagnostica*, 36, 264–282.

Eckardt, H.H. (1991): Die Unterstützung individueller beruflicher Entscheidungen durch den Einsatz von Tests und Selbsterkundungsverfahren. W: K.H. Ingenkamp & R.S. Jäger (Hrsg.), Tests und Trends 9. Jahrbuch der Pädagogischen Diagnostik (str. 109–150). Weinheim: Beltz.

Eckardt, H.H. & Hilke, R. (1986): Prinzipien der eignungsdiagnostischen Tätigkeit in den Arbeitsämtern der Bundesrepublik Deutschland. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 30, 105–108.

Jäger, R.S. (Hrsg.) (1992): *Psychologische Diagnostik*. 2. Aufl. München: Psychologie Verlags Union.

Schmale, H. (1983): *Psychologie der Arbeit*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Seifert, K. H. (Hrsg.) (1977): *Handbuch der Berufspsychologie*. Göttingen: Hogrefe.

Weinert, A. B. (1993): *Lehrbuch der Organisationspsychologie*. 3. Aufl. München: Psychologie Verlags Union.

Przypisy

- 1) Dokładnie na ten temat w publikacji *Eckardt, H.H.* (1990), patrz wykaz literatury.
- 2) O szczegółach na ten temat i o wydarzeniach, które prowadzą do takiego rozwoju, pisze *Renthe-Fink, L.* (1985). *Von der Heerespsychotechnik zur Wehrmacht-psychologie*. W: *P. R. Hofstätter et al.* (Hrsg.), *Deutsche Wehrmachtpsychologie von 1914–1945* (str. 1–182). München: Verlag für Wehrwissen.
- 3) W psychologii zawodu mówi się najczęściej o „ofertach zaspokojenia”, jakie stwarzają zawód, specjalizacja w danym zawodzie lub specyficzna sytuacja (np. praca w małym zakładzie a nie w dużym) zatrudnionego.
- 4) *Bischoff H.* (1977). *Der Psychologische Dienst der Bundesanstalt für Arbeit*. W: *V. Siebrecht & A. Kohl* (Hrsg.), *Aufgaben und Praxis der Bundesanstalt für Arbeit*, Heft 24. Stuttgart: Kohlhammer, str. 84–87.
- 5) *Dr Walter Engelbrecht* (w latach 1981–1992 kierownik Centralnej Grupy Roboczej Prac Zasadniczych w Służbie Psychologicznej jednostki centralnej) realizował ten projekt i rozwijał do roku 1992. Patrz *Engelbrecht, W.* (1975). *Validierung einer Berufseignungs-Testbatterie und Verwendung der Ergebnisse für eine berufsbezogene Testbefundinterpretation*. *Diagnostica*, 21, 3 – 25, 97 – 106; *Engelbracht, W.* (1978). *Weiterentwicklung der maschinellen Testbefundinterpretation zur EUB-Testbatterie*. *Diagnostica*, 24, 39–49; *Engelbrecht, W., Schröder, R.D. & Elgert, W.* (1991). *BWT. Entwicklungsarbeiten. Informationen des Psychologischen Dienstes*, Nr 46, Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeit.
- 6) W odniesieniu do pracy Służby Psychologicznej początkowo: *Simmat, W.* (1965). *Zur Entwicklung einer elektronischen Test-Apparatur*. Rundbrief für den Psychologischen Dienst der BAVAV, Nr. 2, Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeitsvermittlung und Arbeitslosenversicherung; później obszerniej: *Eckardt H.H.* (1977). *Möglichkeiten des Einsatzes der elektronischen Datenverarbeitung in der Eignungsdiagnostik*. W: *J.K. Triebe & E. Ulich* (Hrsg.), *Beiträge zur Eignungsdiagnostik* (str. 139–189). Huber: Bern; odnośnie najnowszego stanu: *Hilke, R.* (1993). *Computerunterstützte Eignungsdiagnostik im Psychologischen Dienst der Bundesanstalt für Arbeit*. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 37, 138–141.
- 7) Program opracowany został we współpracy z *prof. F. Kanferem*, University of Illinois, Champaign, Ill. Por. *Derow, R.* (1982). *Sondierungsstudie "Verhaltenstraining für Arbeitslose"*. Informationen des Psychologischen Dienstes, Nr 40. Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeit.
- 8) Por. tu *Hustedt H. & Hilke R.* (1992). *Einstellungstests. Fragebogen, Assessment Center und andere Auswahlverfahren*. Niedernhausen: Falken.
- 9) *Hilke, R. & Hustedt H.* "Eignung für Ausbildung und Beruf" i „Auswahlverfahren in Betrieben”. In der Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg.), *Handbuch zur Berufswahlvorbereitung*. Ausgabe 1992.
- 10) Por. *Pawlik, K.* (1976). *Modell- und Praxisdimensionen psychologischer Diagnostik*. W: *K. Pawlik* (Hrsg.), *Diagnose der Diagnostik* (str. 13–43). Stuttgart: Klett.
- 11) Mamy tu na myśli – jak i we wszystkich kolejnych miejscach – wybór *myślowy*: psycholog wybiera próbnie wspólnie z osobą zainteresowaną możliwość drogi zawodowej, która w danym przypadku trafia później jako propozycja do doradcy.

- ¹²⁾ Bardzo przystępny obraz nowszych teorii naukowych i ich zastosowania w psychologii ukazał się w czasopiśmie *Psychologie in Unterricht und Erziehung* (*Schmidt-Denter, U.*, *Chaosforschung in der Psychologie?*, 1992, 39, 1–16).
- ¹³⁾ *Super D. E.* (1957) *The Psychology of Careers*. New York: Harper & Row.
- ¹⁴⁾ *Slegmann H. & Kraft H.* (1987). *Ausbildungs- und Berufswege von 23–24 jährigen. Methode und ausgewählte Ergebnisse der Wiederholungs-erhebung Ende 1985. Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, 20, 142–163.
- ¹⁵⁾ Por. *Chartrand J. & Camp, C.* (1991). *Advances in the measurement of career development constructs: A 20-year review. Journal of Vocational Behavior*, 39, 1 – 39; *Hesketh B.* (1993). *Toward a better adjusted theory of work adjustment. Journal of Vocational Behavior*, 43, 75–83.
- ¹⁶⁾ W zakresie pracy i zawodu można w przypadku przynajmniej trzech z czterech kategorii wymienionych pod VI I mówić o czynnościach praktyczno-psychologicznych, które w jakiś sposób wiążą się z *przydatnościami*: dwie z nich próbują określić przydatność (jedna w związku z wyborem pracowników, druga w związku z wyborem zawodu), trzecia próbuje stworzyć przydatność (poprzez pomoc w dopasowaniu osoby do sytuacji zawodowej); jedynie w czwartym przypadku, gdzie zmiana sytuacji fizycznej, techniczno-organizacyjnej lub społecznej w miejscu pracy miałyby prowadzić do lepszych wyników, nie ma miejsca na pojęcie przydatności.
- ¹⁷⁾ Patrz również: *Eckardt, H. H.* (1973). *Psychologische Eignungsprognosen: Ihre Stellung in einem Gesamtsystem arbeitsmarktorientierter und eignungsorientierter Beratungsinformationen. Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, 6, 177–189; *Hilke R. & Hustedt H.* (1987). *Eignung für Ausbildung und Beruf. In Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg.), Handbuch zur Berufswahlvorbereitung*. Mannheim: Transmedia, str. 269–284.
- ¹⁸⁾ Podsumowując *Six B. & Kleinbeck U.* (1989). *Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. W: F. Roth (Hrsg.), Organisationspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie, D/III/3* (str. 348–398). Göttingen: Hogrefe.
- ¹⁹⁾ *Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg.)* (1982–1994). *Grundwerk ausbildungs- und berufskundlicher Informationen (gabi)*. [w planie kontynuacja] Nürnberg: BW-Verlag.
- ²⁰⁾ Por. *Schneider B.* (1987). $E = f(P,B)$: The road to the radical approach to person-environment-fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 353–361.
- ²¹⁾ Por. *Rothman R. A.* (1987). *Working: Sociological Perspectives*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- ²²⁾ Dobry wgląd do stanu badań daje *Moser K.* (1991). *Konsistenz der Person*. Göttingen: Hogrefe.
- ²³⁾ Na ten temat i na temat licznych tu tylko wzmiankowanych problemów patrz *Brody, N.* (1988). *Personality: In Search of Individuality*. San Diego: Academic Press.
- ²⁴⁾ Por. *Merluzzi T. V. & Boltwood M. D.* (1990). *Cognitive and Behavioral Assessment. W: C. E. Watkins & V.L. Campbell (Eds.), Testing in Counseling Practice*. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- ²⁵⁾ **Oдноśnie umiejętności** patrz *Brody N.* (1992). *Intelligence*. 2nd ed. San Diego: Academic Press.
- ²⁶⁾ Por. *Häfeli K., Kraft U. & Schallberger, U.* (1988). *Berufsausbildung und Persönlichkeitsentwicklung*. Bern: Huber.
- ²⁷⁾ Por. *Lent, R. W., Brown, S.D. & Larkin, K.C.* (1986). *Self-efficacy in the prediction of academic performance and perceived career options. Journal of Counseling Psychology*, 33, 265–269.

- ²⁸⁾ Por. Heckhausen H. (1989). *Motivation und Handeln*. 2. Aufl. Berlin: Springer.
- ²⁹⁾ Holland J. L. (1985). *Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- ³⁰⁾ Por. Sackett P.R., Zedeck S. & Fogli L. (1988). Relations of measures of typical and maximal performance. *Journal of Applied Psychology*, 73, 482-486.
- ³¹⁾ Por. podsumowując Schuler H. & Funke U. (1989). *Berufseignungsdiagnostik*. W: E. Roth (Hrsg.), *Organisationspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie*, D/III/3 (str. 281-320). Göttingen: Hogrefe.
- ³²⁾ Ostatnio na ten temat: Ree M. J. & Earles J. A. (1991). Predicting training success: Not much more than g. *Personnel Psychology*, 44, 321-332.
- ³³⁾ Por. Borkenau, P. & Ostendorf, F. (1991). Ein Fragebogen zur Erfassung fünf robuster Persönlichkeitsfaktoren. *Diagnostica*, 37, 29-41.
- ³⁴⁾ Podsumowując dzisiejszy stan wiedzy: Barrick M.R. & Mount M. K. (1993). Autonomy as a moderator of the relationship between the big five personality dimensions and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 111-118; Ones D. S., Chockalingam V. & Schmidt F. L. (1993). Comprehensive metaanalysis of integrity test validities: Findings and implications for personnel selection and theories of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 679-703; Robertson, I. T. & Kinder A. (1993). Personality and job competences: The criterion-related validity of some personality variables. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 225-244.
- ³⁵⁾ W niektórych sytuacjach psycholog tworzy specjalne sytuacje służące obserwacji, ogólnie znane stały się pod nazwą tzw. Assessment Center, przy których ubiegający się o pracę na stanowiska kierownicze są systematycznie poddawani ocenie według określonych cech wielu obserwatorów, np. podczas dyskusji grupowych. W Federalnym Urzędzie Pracy tego rodzaju środki wymagające udziału wieloosobowej kadry i trudne pod względem organizacyjnym ogólnie nie są realizowane.
- ³⁶⁾ Por. na ten temat Hustedt H. & Hilke R. (1992). *Einstellungstests. Fragebogen. Assessment Center und andere Auswahlverfahren*. Niedernhausen: Falken.
- ³⁷⁾ Por. przypis 5.
- ³⁸⁾ Pokrewną procedurą zagraniczną jest Project CHOICE, stosowany na całym terytorium Stanów Zjednoczonych w celu wspierania doradztwa zawodowego młodzieży szkolnej. Stosowane są podobne testy mierzące zdolności i zainteresowania i odnoszone są w sposób porównywalny do zagadnień zawodowych. Przy czym komputerowa interpretacja danych jest tu bardziej zaawansowana niż w przypadku BWT; mówi się tu o „symulacji pracy interpretacyjnej”. Z drugiej strony procedura ta nie może opierać się na danych przekrojowych jak w przypadku BWT, lecz wyniki testów osoby zgłaszającej się po poradę interpretowane są indywidualnie jedynie na podstawie wcześniej przeprowadzanych „konkurencyjnych” badań oceniających, tzn. na podstawie danych testu osoby już kształcącej się w danym zawodzie. Nie można wykluczyć przy tego rodzaju procedurze - w przeciwieństwie do procedury BWT -, że w przypadku różnic pomiędzy przedstawicielami różnych zawodów, mamy tu częściowo do czynienia z działaniem „kształtującym” zawodów. Por. Prediger D. J. & Brandt W. E. (1991). Project CHOICE: Validity of interest and ability measures for student choice of vocational program. *Career Development Quarterly*, 40, 132-144.
- ³⁹⁾ Por. Ingenkamp K. H. (1985). *Lehrbuch der Pädagogischen Diagnostik*. Weinheim: Beltz.

- 41) Por. *McCall R. B., Evahn C. & Kratzer L.*, High School Underachievers: What Do They Achieve as Adults? Newbury Park: SAGE, 1992.
- 42) Podsumowując *Kleimuntz B.* (1990). Why still we use our heads instead of formulas: Toward an integrative approach. *Psychological Bulletin*, 107, 296–310.
- 43) Bundesanstalt für Arbeit (1985). Fachliche **Materialien** für den Psychologischen Dienst, Teil P: Gutachtenerstellung.
- 44) Przegląd najważniejszego **zakresu terapii zachowania** patrz *Kanfer, F.H., Reinecker, H. & Schmelzer, D.* (1991). **Selbstmanagement-Therapie**. Berlin: Springer.
- 45) Panu mgr. Psychologii **Franzowi Walterowi** dziękujemy za ważne wskazówki dla przedstawienia przypadków z praktyki.
- 46) **Dziękujemy** kolegom z urzędów pracy Badenii Wirtembergii, którzy udostępniłi nam opis przypadków ze swojej praktyki.
- 47) **Służba Lekarska i Służba Psychologiczna mają** za zadanie w myśl paragrafu 3 ustęp 2 zarządzenia Rady Administracyjnej **Federalnego** Urzędu Pracy zatwierdzać pomoc w **zakresie** pracy i zawodu dla osób z dysfunkcją (A. Reha), orzekając czy grozi **upośledzenie** w myśl paragrafu 2 ustęp 1 lub 2 A. Reha. W Reha A określono bliżej warunki, rodzaj i zakres pomocy na cele rehabilitacji związanej z uaktywnieniem zawodowym. Ustęp 2 paragrafu 3 A. Reha brzmi: „W przypadku, jeżeli dysfunkcja lub **grożąca dysfunkcja** nie jest wystarczająco poparta orzeczeniami lub nie jest wiadoma, **należy włączyć** specjalistów urzędu pracy celem wydania orzeczenia.”
- 48) **Zarządzenie** Rady Administracyjnej **Federalnego Urzędu** Pracy dotyczące pomocy w **zakresie** pracy i zawodu osobom z dysfunkcją (A. Reha)
- 49) **Ważny wkład** w tym **zakresie** wniesiono ustanawiając plan **wdrożenia** dla **psychologów urzędów** pracy i opracowując odpowiednie materiały **specjalistyczne** (*Einweisungsplan für die Nachwuchskräfte des Psychologischen Dienstes, Aus- und Fortbildung in der Bundesanstalt für Arbeit*, 1988, str. 37–53 *Einarbeitung in die Aufgaben des PD*; oraz: *Materialien für den Psychologischen Dienst, Bundesanstalt für Arbeit, Nürnberg, 1985 ff.*).
- 50) Por. przypis 6.
- 51) **Nie należy przemilczać**, że z tym problemem wiąże się **pewien zarzut** stawiany **Służbie Psychologicznej**, np. w: *Kieselbach T. & Wacker A. (Hrsg.)* (1985). **Individuelle und gesellschaftliche Kosten der Massenarbeitslosigkeit. Psychologische Theorie und Praxis**. Weinheim: Beltz. Autorzy krytykują stosowanie procedur **testów** psychologicznych w odniesieniu do bezrobotnych. Patrz publikowany tu tekst.
- 52) **Konieczne** byłoby **zwiększenie** pomocy psychologicznej w momencie **przejścia** z etapu kształcenia zawodowego na rynek pracy, ponieważ obecnie **często** pośrednictwo miejsc pracy **nie udaje** się natychmiast po zakończeniu kształcenia zawodowego.
- 53) Por. przypis 7.
- 54) Por. przypis 44.