



Katarzyna Bazan
Małgorzata Mitura-Cegłowska



„NEW COMPETENCE AND ABILITY”

NARZĘDZIA I MATERIAŁY METODYCZNE

DO BADANIA KOMPETENCJI I ZAJMOWAŃ

ZAWODOWYCH OSÓB DOROSŁYCH

Poradnik dla diagnosty (doradcy)



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Katarzyna Bazan
Małgorzata Mitura-Cegłowska

Poradnik dla diagnosty (doradcy)

Lublin 2014



„NCA - New Competence and Ability”
- narzędzia i materiały metodyczne
do badania kompetencji i zainteresowań
zawodowych osób dorosłych



© Copyright by Polskie Towarzystwo Ekonomiczne
Zakład Szkolenia i Doradztwa Ekonomicznego Sp. z o.o. w Lublinie
Lublin 2014

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie i nie może być sprzedawana.
Wszelkie grafiki zawarte w publikacji zostały wykorzystane jedynie
w celach edukacyjnych.

ISBN 978-83-936017-6-9

WYDAWCA:

Polskie Towarzystwo Ekonomiczne
Zakład Szkolenia i Doradztwa Ekonomicznego Sp. z o.o. w Lublinie
20-064 Lublin, ul. Północna 22a
tel./fax 81 534 35 50
tel. 81 532 84 14
e-mail: pte@lublin.net.pl



Spis treści

Wstęp	5
Rozdział I. Opis teorii wykorzystanych w <i>Teczce doradcy</i>	7
Rozdział II. Skuteczny doradca	27
Rozdział III. Wykorzystanie narzędzi skutecznej komunikacji w rozmowie doradczej	33
Rozdział IV. Typologia klienta	53
Rozdział V. Opór i niechęć w procesie doradczym	61
Rozdział VI. Praca z portfolio	65
Rozdział VII. Testy	89
Bibliografia	111

Wstęp

Szanowny Doradco,

Poradnik, który trzymasz w ręku, powstał, aby pomóc Ci lepiej zrozumieć materiały, jakie zawiera *Teczka doradcy*, co ułatwi Tobie pracę z klientem i wykorzystanie materiałów zamieszczonych w *Teczce*. Znajdziesz wśród nich:

1. Pięć zestawów scenariuszy przeznaczonych dla pięciu grup odbiorców oraz opracowane specjalnie dla nich pytania i karty doradcze.
2. Trzy testy: kompetencji, zainteresowań i poziomu edukacji.
3. Portfolio i w jego ramach szereg przygotowanych wzorów dokumentów do bezpośredniego wykorzystania w pracy z klientem: CV, list motywacyjny, referencje.

Zachęcamy Cię do przestudiowania poradnika, który zawiera siedem rozdziałów.

W rozdziale pierwszym przedstawiamy teorie, na których podstawie powstały powyższe materiały: teoria C. Rogersa, M. Savickasa, D. Predigera, P. M. Senge oraz koncepcja Edukacji Przez Całe Życie.

Rozdział drugi to charakterystyka skutecznego doradcy – jego właściwości i zasoby, które pomagają w procesie doradczym. Szczególną uwagę zwracamy na rozumienie emocji odczuwanych zarówno przez doradcę, jak i klienta. Pomocna może tu być postawa doradcy związana z „triadą rogersowską”.

W rozdziale trzecim prezentujemy praktyczne narzędzia związane z komunikacją interpersonalną, zarówno werbalną, jak i niewerbalną.

Informacje zawarte w rozdziale czwartym dotyczą typologii klienta, z którym możesz spotkać się w swojej pracy, może to być mianowicie klient: pracujący, pracujący na część etatu, bezrobotny, pozornie poszukujący pracy, niezatrudniony i niebezrobotny.

Z piątego rozdziału dowiesz się, w jaki sposób objawia się opór i niechęć w procesie doradczym i jak możesz go kontrolować.



W rozdziale szóstym znajduje się opis portfolio, a także zamieszczone zostały praktyczne materiały do wykorzystania w pracy z klientem.

W ostatnim – siódmym rozdziale charakteryzujemy testy utworzone w ramach projektu.

Życzymy owocnej lektury. Jednocześnie wierzymy, że przedstawione w podręczniku materiały znacznie wzbogacą Twój warsztat doradczy i pomogą Ci w pracy z klientem.

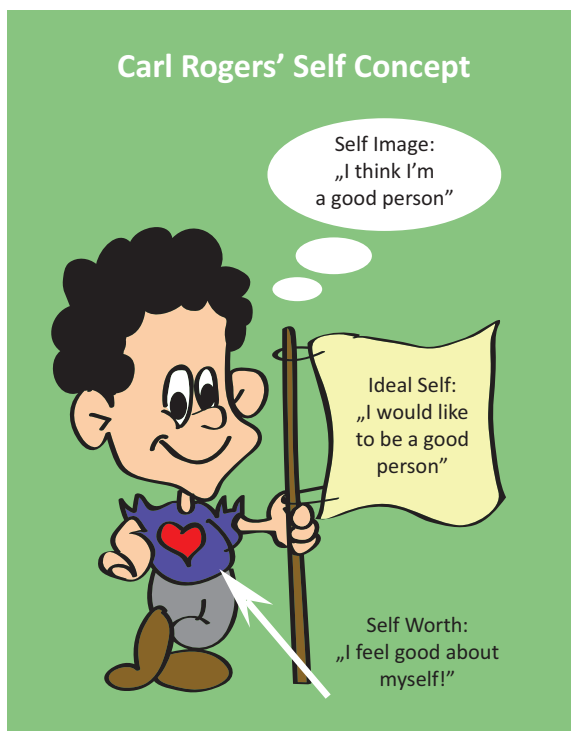
Katarzyna Bazan

Małgorzata Mitura-Cegłowska

Rozdział I

Opis teorii wykorzystanych w *Teczce doradcy*

Teoria Carla R. Rogersa



Źródło: <http://www.positive-parenting-ally.com/carl-rogers.html>

Carl R. Rogers rozwinął niedyrektywne podejście w praktyce poradnictwa, które jest szeroko znane pod nazwą „podejście skoncentrowane na osobie”.

Założenia teorii C. Rogersa:

1. Jednostka posiada potrzebne zasoby (zdolności, umiejętności), aby dokonywać osobistych zmian, których potrzebuje lub chce.
2. Należy jej stworzyć warunki bezwarunkowej akceptacji, w których wcześniej czy później będzie respondować z zaufaniem.
3. Jednostka ma w sobie dobrą wolę oraz potrzebę tego, aby zmieniać się i rozwijać, jednocześnie jest oporna i odczuwa strach przed zmianą; te dwa fakty powinny być równo akceptowane.
4. Jednostka jest w pełni odpowiedzialna za siebie, za swoje zachowanie.
5. Jeśli stworzymy pewien typ relacji interpersonalnej, to druga osoba może odkryć w sobie możliwości użycia tej relacji do wzrostu, wtedy dojdzie do zmiany i rozwoju interpersonalnego.
6. W każdym człowieku istnieje tendencja aktualizująca, czyli dążenie do rozwoju i doskonalenia się.

Niezbędne warunki do jej wystąpienia:

- autonomia osoby,
- właściwa, akceptująca atmosfera,
- pomoc w dostarczaniu materiałów do uczenia się, w rozwiązywaniu problemów natury poznawczej i emocjonalnej (Rogers, 1991).

Podstawy teorii C. Rogersa tworzą dwa pojęcia:

- **Organizm** – człowiek doświadczający swoich myśli, doznań, uczuć, potrzeb, spostrzeżeń, wartości, znający swoje talenty i uzdolnienia, jest otwarty na informacje pochodzące z wewnętrznych doznań i ze świata zewnętrznego.



Rys. Organizm.

Źródło: Opracowanie własne.

- **Self – czyli JA** – to system postrzegania własnej osoby: „Kim jestem?”, „Kim chcę być?”, „Do czego dążę?”, „Jaką mam wartość?”.

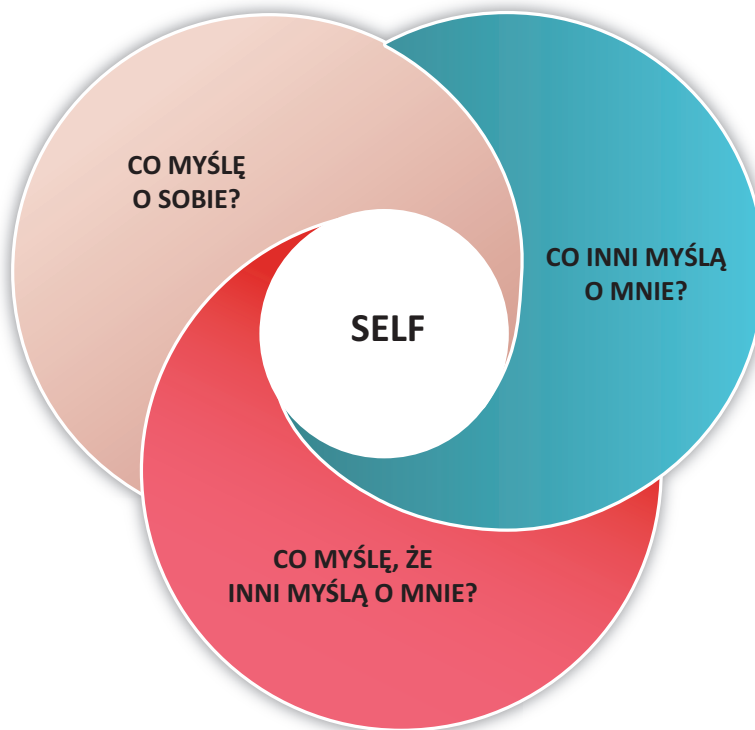


Rys. Self – czyli JA.

Źródło: Opracowanie własne.

Osiem wyznaczników człowieka samorealizującego się według Carla Rogersa:

- Otwarty na wszelkie doświadczenia.
- Autentyczny w porozumiewaniu się ze sobą i z innymi ludźmi.
- Poszukujący intymności.
- Poszukujący całościowego spojrzenia na rzeczywistość.
- Podatny na zmiany.
- Ufający sobie.
- Sceptyczny wobec technologii i rzeczy materialnych.
- Szukający wartości duchowych pozajednostkowych.



Rys. Self.

Źródło: Opracowanie własne.

Teoria konstrukcji kariery

Marka Savickasa

Mark Savickas w swoich pracach podkreśla subiektywny wymiar kariery konstruowanej dzięki biograficznej refleksyjności. Uważa, że jednostki budują swoją karierę poprzez nadawanie znaczeń doświadczeniom zawodowym i aspiracjom, włączając je do projektów życiowych.

Zdaniem M. Savickasa perspektywa czasu to podstawowy składnik procesu konstruowania kariery, przejawiający się w umiejętności adaptacji i dostosowywania projektu własnej kariery do zmieniających się w czasie sytuacji (Savickas, 1997 [za:] Minta, 2012).

Mentalny obraz czasu przeszłego, teraźniejszego i przyszłego to *konstrukt*, który nieustannie tworzy się i przekształca pod wpływem naszych doświadczeń. Ten indywidualnie powstający konstrukt myślowy charakteryzują trzy elementy: poczucie ciągłości pomiędzy przeszłością, teraźniejszością i przyszłością, optymizm oraz nadzieja na osiągnięcie wybranych celów, które świadczą o poczuciu więzi pomiędzy wydarzeniami zachodzącymi w różnych fazach życia człowieka.

Zdaniem M. Savickasa:

- ciągłość to pewien poznawczy schemat, na którego podstawie możemy planować karierę, dbając o realność jej kształtu;
- optymizm odnosi się do tendencji związanej z założeniem, że odpowiedni wysiłek prowadzi do osiągnięcia wybranego celu;
- nadzieja, dzięki której w realizacji nasze celów inni mogą nam udzielić wsparcia, pomocy lub dać szczęście (Savickas, 1991 [za:] Minta, 2012).



Rys. Mentalny obraz.

Źródło: Opracowanie własne.

W holistycznym podejściu do konstrukcji kariery M. Savickas sięga do trzech głównych psychologicznych trendów w poradnictwie zawodowym: *dyferencyjnego*, *rozwojowego* oraz *dynamicznego*. Każda z tych trzech perspektyw dostarcza odpowiedzi na pytania, wobec których staje każda osoba konstruująca własną karierę.

Kluczowe pytania w modelu konstruowania kariery M. Savickasa ([za:] Minta, 2012):

- Jaką karierę konstruować?
- Jak konstruować karierę?
- Dlaczego konstruuję karierę?



Rys. Konstruowanie kariery.

Źródło: Opracowanie własne.

Jaką karierę konstruować?

Oceniając cechy zawodowe, jakie posiadają poszczególni członkowie grupy, M. Savickas w swojej koncepcji uważa, że można przydzielić tym osobom takie zadania zawodowe, realizowane w danej grupie, do których są najbardziej predestynowane, z uwzględnieniem ich talentów i kompetencji (Savickas, 2005 [za:] Minta, 2012).

Zdaniem M. Savickasa wiedza doradcy na temat predyspozycji i zainteresowań zawodowych radzącego się daje mu możliwość wygenerowania hipotez, które są traktowane nie jako prognozy, ale jako szanse i możliwości (Guichard, 2010 [za:] Minta, 2012) osiągnięcia powodzenia w wybranym obszarze pracy.

Jak konstruować karierę?

Człowiek angażuje się w niekończący się refleksyjny proces, który pozwala mu zobaczyć siebie samego w rolach zawodowych, które są dla niego odpowiednie.

Jak twierdzi M. Savickas, właśnie ten refleksyjny proces pozwala jednostkom konstruować własną karierę. Do opisania przebiegu konstruowania kariery M. Savickas proponuje zastosowanie pojęcia „przystosowalność kariery” (Savickas, 2005 [za:] Minta, 2012).

Mark Savickas w strukturalnym opisie przystosowalności kariery wyróżnia trzy przedstawione poniżej poziomy:

- I. Elementarnymi składnikami wyższego poziomu przystosowalności kariery są cztery elementy: troska, kontrola, ciekawość i pewność (ufność).

Konstruowanie kariery z perspektywy „*Jak?*” zakłada, że osoba:

- Odpowiednio troszczy się o własną przyszłość w roli pracownika.
- Zwiększa osobistą kontrolę nad swoją zawodową przyszłością.
- Okazuje ciekawość i zainteresowanie poprzez badanie możliwych JA oraz przyszłych scenariuszy kariery.
- Wzmacnia pewność siebie, aby mogła osiągnąć założone dążenia.



Rys. Jak konstruować karierę?

Źródło: Opracowanie własne.

- II. Środkowy poziom omawianej strukturalnej definicji „przystosowalności kariery” tworzą określone postawy, przekonania i kompetencje potrzebne, aby zaangażować się w rozwijanie cech tworzących górny poziom.

III. Najniższy poziom stanowią zachowania zawodowe jednostki.

Strukturalny opis przystosowalności kariery:



Rys. Opis przystosowalności kariery.

Źródło: Opracowanie własne.

Dlaczego konstruuję karierę?

Kariera jest postrzegana jako konstruowana przez człowieka historia na temat jego zawodowej i życiowej drogi. Opowiadanie jest więc podstawowym procesem w konstruowaniu własnej kariery.

Podstawowym elementem tych narracji, który utrzymuje razem różne fragmenty opowieści, są tematy życia.

Zadaniem doradcy jest poznanie tego, jakie znaczenia nadaje radzący się wydarzeniom, które zachodzą w jego życiu i które z nich będzie chciał uwzględnić w konstruowanej przez siebie karierze.

Budzenie zainteresowań jest kluczowym elementem w procesie poradniczym, ponieważ zdaniem M. Savickasa zainteresowanie rozwiązaniem problemów ma swój początek w zainteresowaniach (Savickas, 2005 [za:] Minta, 2012). W związku z tym doradcy często pomagają klientom wykreować zainteresowania, pokazując im, w jaki sposób niektóre zawo-

dy i aktywności pozazawodowe odpowiadają ich potrzebom przedzawodowym, i w ten sposób mogą rozwiązać ich problemy.

Mark Savickas zwrócił uwagę, że poradnictwo kariery XXI wieku powinno:

- rozszerzyć swoje pole widzenia poza tradycyjne skupianie się na karierze człowieka białego, należącego do średniej klasy oraz włączyć w swój obszar większą świadomość i wrażliwość na rasę, płeć, kulturę;
- bardziej skoncentrować się na osobach dorosłych, oprócz stałej koncentracji na procesie podejmowania decyzji zawodowych przez młodzież;
- promować holistyczne podejście do ról podejmowanych w życiu i podkreślać „poradnictwo w konstrukcji życia” (ang. *life structure counselling*);
- zintegrować (połączyć) teorie rozwoju zawodowego, by uczynić je bardziej adekwatnymi i wszechstronnymi;
- podjąć kwestię doświadczanych przez pracowników niepokojów w świecie pracy oraz ukoić ból i „choroby” tych pracowników (Bilon, 2013).

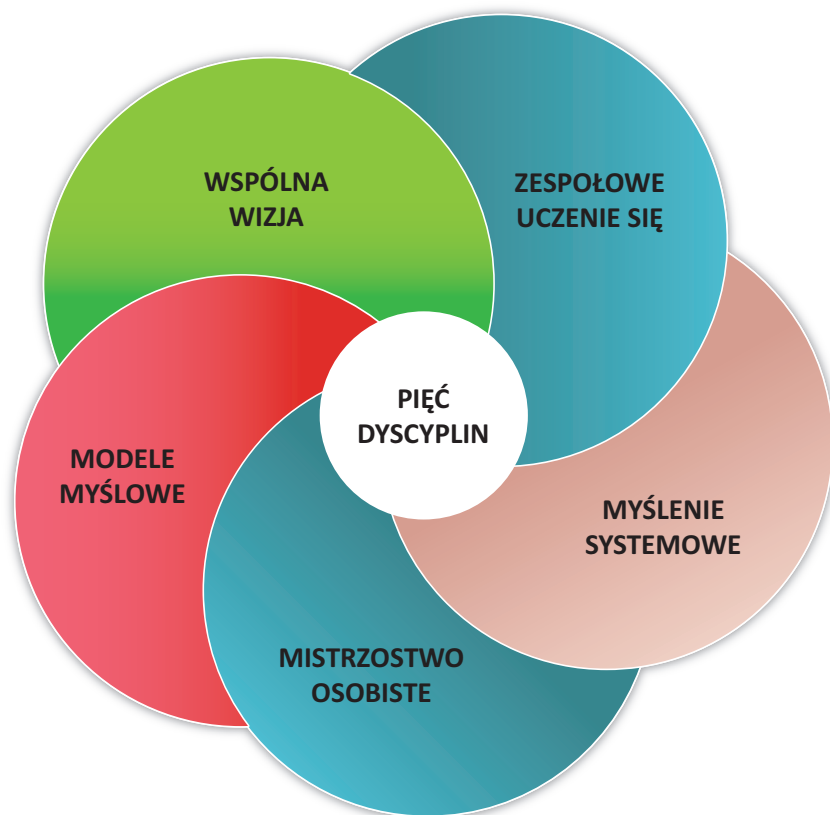
Mark Savickas uważa, że dziś, aby samodzielnie poradzić sobie w całościowym procesie konstruowania własnej kariery, musimy rozpoznać siebie i swoje kompetencje w kontekście trzech ról: aktora, autonomicznie działającego podmiotu (agent) oraz autora (swojego życia, własnej kariery) (Savickas, 2011 [za:] Minta, 2012).

Koncepcja Petera M. Senge

Funkcjonowanie organizacji uczącej się opiera się zasadniczo na pięciu „dyscyplinach uczenia się” – nieprzerwanych programach badania i praktyki.
P.M. Senge

W ostatnim okresie teoria P. M. Senge, dotycząca idei organizacji uczącej się, zyskała wielu zwolenników. Teoria ta mówi o potrzebie uczenia się przez całe życie. Uczenia się zarówno pracy samodzielnej, jak i uczenia się współpracy z innymi, czyli współdziałania.

Peter M. Senge mówi o pięciu dyscyplinach, których praktykowanie jest niezbędne, aby móc funkcjonować we współczesnym, dynamicznie zmieniającym się świecie.



Rys. Pięć dyscyplin.

Źródło: Opracowanie własne.

Pięć dyscyplin – jak to rozumieć i na czym to polega?

MISTRZOSTWO OSOBISTE – czyli uczenie się, jak umiejętnie rozwijać własne zdolności, tak aby osiągać jak najlepsze rezultaty, motywując jednocześnie innych do działania, a tym samym do osiągnięcia przez nich zamierzonych celów i realizacji planów.

MODELE MYŚLOWE – czyli doskonalenie refleksyjności nad własną wizją świata. Towarzyszy temu nieustanne udoskonalanie, układanie i porządkowanie obrazu świata, jednocześnie dostrzeganie tego, jak duży jest jego wpływ na wszystkie nasze działania i decyzje.

WSPÓLNA WIZJA – czyli wspólne tworzenie w grupie poczucia współpracy, zaangażowania poprzez budowanie wizji przyszłości, jaką chce się osiągnąć. Jednocześnie praca nad dobrymi standardami postępowania, które mają być naszym drogowskazem do przyszłości.

ZESPOŁOWE UCZENIE SIĘ – praca nad umiejętnością porozumiewania się i współpracy członków zespołu, tak aby zespół przewyższał inteligencją i kwalifikacjami sumę talentów poszczególnych członków zespołu.

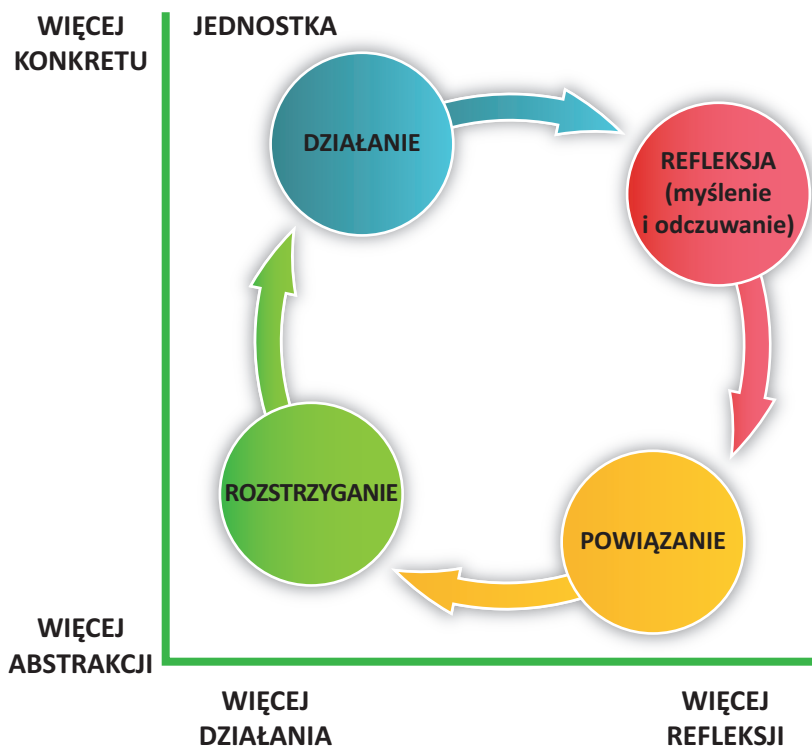
MYŚLENIE SYSTEMOWE – czyli wprowadzenie języka opisu i jednocześnie zrozumienie uwarunkowań i czynników, które mają wpływ na działanie i zachowywanie się systemów. Ta dyscyplina odpowiada za nasze postrzeganie systemów oraz nasze możliwości wpływania na nie. Dzięki niej jesteśmy w stanie działać w większej harmonii z procesami otaczającego nas świata i gospodarki (Senge, 1998).

Praktykowanie każdej z tych dyscyplin oznacza, że mamy uczyć się całe życie, podążając bezkresną ścieżką rozwoju.

P.M. Senge

Ponieważ uczenie się jako proces jest nieodzownym procesem towarzyszącym nam przez całe życie, ważne jest, aby wiedzieć, jak taki proces przebiega.

Według P. M. Senge wygląda to w pokazany niżej sposób.



Rys. Koło uczenia się.

Źródło: Opracowanie własne.

Gdzie i w jaki sposób możemy wykorzystać koło uczenia się?

Uczenie się każdego człowieka przebiega właśnie w cykliczny sposób. Występują tu dynamiczne przejścia od działania do refleksji, a także od aktywności do bierności. Według P. Senge, aby proces uczenia był skuteczny, należy rozpocząć od **REFLEKSJI**.

REFLEKSJA: ma dotyczyć stanu obecnego jako wyniku naszego wcześniejszego działania. Człowiek powinien stać się obserwatorem samego siebie, tego, co myśli i jak działa. Pomocne mogą tu być pytania skłaniające do refleksji:

- *Jak sobie poradziłem/poradziłam w tej sytuacji?*
- *Co myślałem/myślałam podczas działania?*
- *Jakie przekonania, co wpływało na mój sposób działania?*
- *Jak obecnie postrzegam tę daną sytuację?*
- *Czy jestem w stanie wyciągnąć z niej wnioski?*
- *Jakie są to wnioski?*

POWIĄZANIE: na tym etapie powstają nowe idee i możliwości działania. To tu szukamy związku między naszym działaniem a schematami zachowań w systemie, jaki nas otacza. To właśnie tu powstają nasze hipotezy na temat tego, jak funkcjonuje świat. Pomocne mogą tu być pytania:

- *Czego nowego dowiedziałem/dowiedziałam się o otaczającej mnie rzeczywistości, działając w ten sposób?*
- *Na co powinienem/powinnam zwrócić uwagę w następnej kolejności?*
- *W którą stronę warto podążać?*
- *Co nowego mogę wprowadzić w moje działanie?*

ROZSTRZYGANIE: to właśnie tutaj ustalamy, jak będziemy działać. Ten etap jest ściśle powiązany z etapem powiązania i jest jego następstwem, gdyż dzięki niemu możemy teraz rozstrzygnąć, dokonać wyboru i podjąć decyzję, jak teraz chcemy działać. Pomocne mogą tu być pytania:

- *Jakie mamy alternatywy?*
- *Jakie argumenty przemawiają za naszym wyborem?*
- *Do czego może doprowadzić nas podjęcie właśnie takiej decyzji?*

DZIAŁANIE: to końcowy etap. To tu realizujemy zadanie, działamy. Nawet jeśli działamy w pośpiechu, a mamy za sobą trzy pozostałe etapy, na które poświęciliśmy wystarczająco dużo czasu, to nasze działanie jest ukierunkowane na konkretny cel i efekt, jaki chcemy osiągnąć.

Po zakończeniu działania i wykonaniu zadania bezpośrednio przechodzimy do nowego etapu – *refleksji*, patrząc wstecz i zadając sobie pytanie:

- *Jak sobie poradziłem/poradziłam w tej sytuacji?*
- *Jaki jest efekt mojego działania?*

Stosując koło uczenia się, możemy uchronić się przed niekontrolowaną gonitwą i chaotycznym działaniem, gdyż mamy tu czas na refleksję i twórcze myślenie.

Systematyczne stosowanie koła uczenia się może być bardzo wnoszące i może przyczynić się do znacznego usprawnienia naszego życia (Senge, 1998).

Jeśli przeznaczymy na refleksję choćby kilka minut, będziemy mieli całe dni na działania – i to nie na korygowanie błędów, lecz na dynamiczną reorganizację postępowania.

P.M. Senge

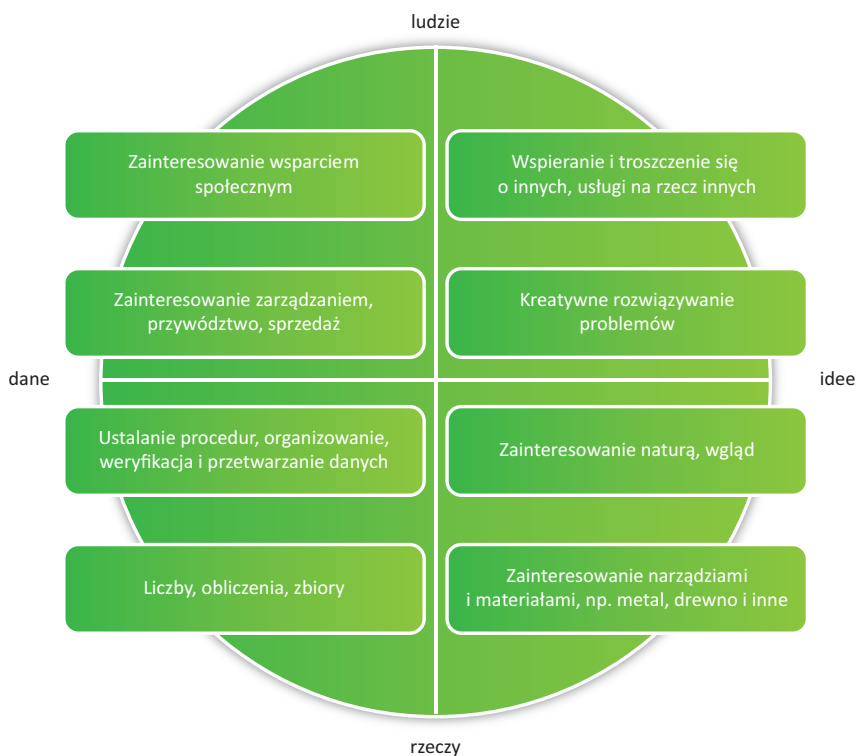
Koncepcja Dale'a Predigera

Dale Prediger zaproponował model zredukowany do dwóch wymiarów – **Mapę Świata Pracy** (ang. *World-of-Work Map*). Mapę stanowią okrąg i wpisane w niego dwa wymiary zdefiniowane przez krańce: dane–idee, ludzie–rzeczy.

D. Prediger zdefiniował poszczególne krańce wymiarów w następujący sposób:

1. **DANE:** zapisywanie, weryfikowanie, obliczanie i organizowanie: faktów, liczb, zbiorów oraz procedur biznesowych.
2. **IDEE:** tworzenie, odkrywanie, integrowanie: wiedzy, wglądu, teorii, nowych sposobów myślenia lub robienia czegoś.
3. **LUDZIE:** modyfikowanie lub wspieranie zachowań innych poprzez troszczenie się, usługi, motywowanie, kierowanie, przywództwo, sprzedaż.
4. **RZECZY:** posługiwanie się, naprawianie, użytkowanie: maszyn, narzędzi, istot żywych (zwierząt, roślin) oraz materiałów takich jak żywność, drewno, metal i inne (Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, Nosal, 2006).

Poniższy schemat przedstawia teorię D. Predigera w uproszczeniu:



Rys. Teoria Dale'a Predigera.

Źródło: Opracowanie własne.

Rozdział II

Skuteczny doradca

Nie można zmusić ziarna do rozwoju i kiełkowania, można jedynie stworzyć warunki zezwalające na to, aby ziarno rozwinęło wszystkie tkwiące w nim możliwości.

Carl Rogers

Warunki skutecznego kontaktu według Carla Rogersa

Doradca

1. Jest osobą zintegrowaną, spójną, dba o to, by zachowywać się kongruentnie w relacji ze swoim klientem, potrafi na bieżąco wychwycić własną niespójność i pracować nad nią, co sprawia, że jest postrzegany/postrzegana jako osoba autentyczna.
2. Doświadcza prawdziwego, bezwarunkowego, pozytywnego nastawienia, akceptacji wobec swojego klienta.
3. Jest zdolny/zdolna do empatycznego zrozumienia klienta, potrafi doświadczać rzeczywistość z uwzględnieniem jego perspektywy i potrafi swoje empatyczne zrozumienie przekazać swojemu klientowi.



Te trzy warunki (kongruencja, bezwarunkowa akceptacja, empatia) są nazywane **triadą Rogersa**.

Relacja według C. Rogersa to w pewnym sensie odtworzenie w autentycznej relacji między doradcą a klientem warunków bezwarunkowej akceptacji, tak by osoba mogła doświadczyć i rozwinąć te części siebie, których rozwój został zablokowany przez dawnych opiekunów stawiających wygórowane warunki akceptacji.



Rys. Triada Rogersa.

Źródło: Opracowanie własne.

KONGRUENCJA, czyli autentyczność – zgodność z samym sobą: dotyczy m.in. świadomości przeżywanych uczuć, umiejętności ich werbalizowania (bez oceniania osoby), zgodności komunikatów werbalnych i niewerbalnych.

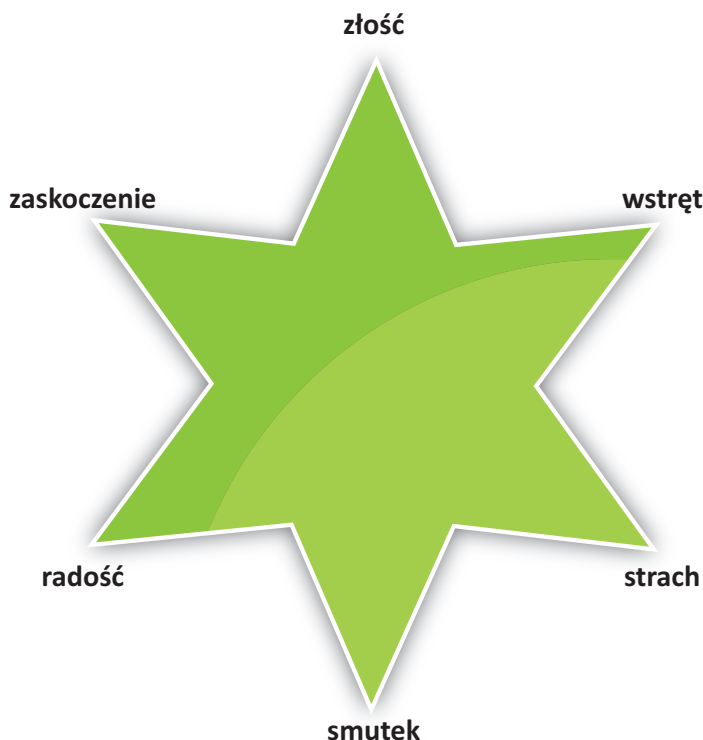
AKCEPTACJA – dawanie osobie do zrozumienia, że jest dla doradcy ważną osobą – taki jaki jest, bezwarunkowa akceptacja jest wskazana w fazie nawiązywania relacji, później doradca może już wyrazić swoją aprobatę lub dezaprobatę, aby wzmocnić lub zahamować pewne zachowania.

EMPATIA – „wczuwanie się” w położenie osoby, nie oznacza wywoływania u siebie takich samych uczuć, jakie przeżywa klient, empatia służy lepszemu zrozumieniu klienta; doradca może mu pomagać poprzez werbalizację przeżyć emocjonalnych, wyjaśnienie uczuć (Wojtasik, 2011).

Jakie uczucia wywołuje klient?

Według Paula Ekmana emocje podstawowe to: *strach, złość, smutek, radość, wstręt i zaskoczenie*, gdyż są one doświadczane i rozpoznawane przez wszystkich ludzi. Inne emocje są, jego zdaniem, mieszanką emocji podstawowych, a ich wyrażanie zależy od czynników kulturowych (Ekman, Davidson, 2000).

- **strach** – „Obawiam się, boję się...”,
- **złość** – „Złości mnie...”,
- **radość** – „Cieszę się...”,
- **smutek** – „To, co mówi, jest bardzo smutne...”,
- **wstręt** – „Jak on mógł się tak ubrać?”,
- **zaskoczenie** – „Jak można o tym nie wiedzieć?”.



Rys. Emocje podstawowe.

Źródło: Opracowanie własne.

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

- dobrowolność uczestniczenia w rozmowie doradczej;
- coś, czego klient może się spodziewać w trakcie rozmowy, po rozmowie doradczej;
- określenie wzajemnych oczekiwań;
- wyjaśnienie, na czym polegają role doradcy i klienta;
- ustalenie, że odpowiedzialność za decyzje leży po stronie rozmówcy (wzięcie odpowiedzialności za własne życie);



- zapewnienie o dyskrecji i poufności informacji;
- określenie czasu rozmowy i możliwości dalszych spotkań;
- kwestia wyłączenia lub wyciszenia telefonu;
- zasady wypowiedzi (nieprzerywanie, nieprzeklinanie).

Cechy profesjonalnego doradcy:

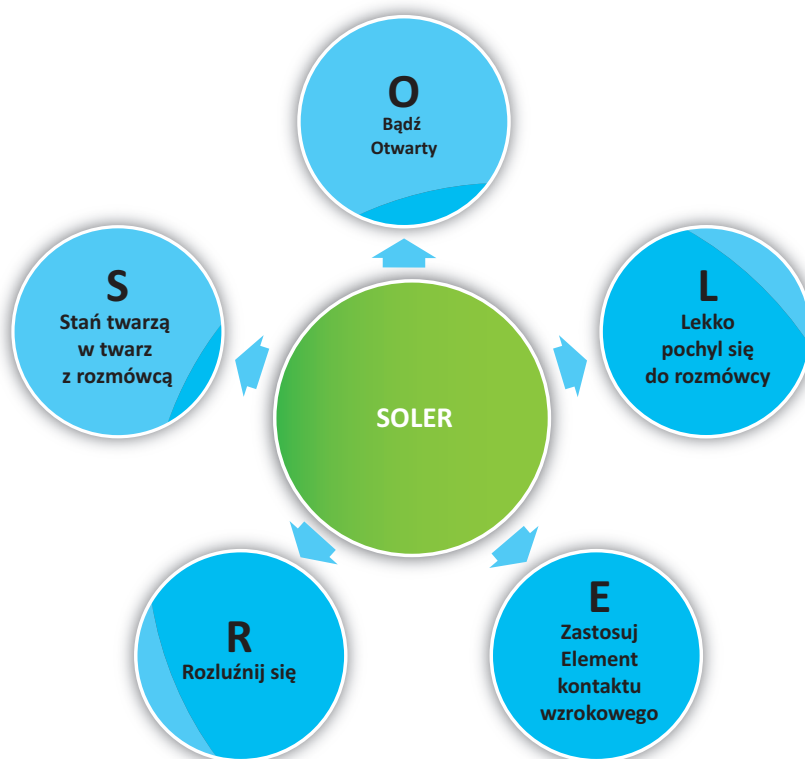
- świadomość własnych potrzeb, motywów, uprzedzeń, tak aby nie wpływały one na jakość pracy;
- szacunek dla różnic indywidualnych i społecznych;
- wiara w możliwość jednostkowego rozwoju;
- szacunek dla autonomii klienta;
- profesjonalizm (wiedza, odpowiedzialność i świadomość ograniczeń roli doradcy);
- aktywne zainteresowanie i pozytywne nastawienie do przemian społeczno-ekonomicznych;
- otwartość na nowe cele oraz chęć stałego podnoszenia własnych kwalifikacji (Kargulowa, 2011).

Pytania, jakie powinien zadać sobie doradca przed rozpoczęciem pracy z klientem:

- Jakie jest moje nastawienie do tego klienta?
- Jak oceniam swój stosunek do tego klienta?
- W jakim stopniu moje niewerbalne zachowanie wskazuje na chęć/niechęć pracy z klientem?
- Jakie nastawienie do klienta wyrażam swoim zachowaniem niewerbalnym?
- Jakie nastawienie do klienta wyrażam swoim zachowaniem werbalnym?
- Czy klient odbiera mnie jako osobę skuteczną i kompetentną?
- W jakim stopniu klient odbiera mnie jako obecnego i wspierającego doradcę?
- W jakim stopniu moje zachowanie werbalne i niewerbalne jest spójne z moim rzeczywistym wewnętrznym nastawieniem do klienta?

- Czy jest coś, co przeszkadza mi całkowicie skoncentrować moją uwagę na kliencie?
- Co mogę zrobić, aby skoncentrować się na kliencie w 100%?
- Jak mogę pokonać dekoncentrację i brak uważności?
- Co może nam pomóc we wspólnej pracy?

W nawiązaniu dobrego kontaktu mogą pomóc tzw. mikroumiejętności: **SOLER**.



Rys. SOLER.

Źródło: Opracowanie własne.

Rozdział III

Wykorzystanie narzędzi skutecznej komunikacji w rozmowie doradczej

Narzędzia skutecznej komunikacji

Kiedy ktoś naprawdę cię słyszy
i wcale przy tym nie osądza,
nie próbuje brać za ciebie odpowiedzialności
ani cię kształtować, jest to cholernie dobre uczucie. (...)
**Kiedy ktoś mnie wysłucha, mogę zobaczyć mój świat w całkiem
nowym świetle i pójść dalej.**
**To zdumiewające, jak na pozór nierozwiązywalne problemy nagle dają się rozwiązać,
gdy ktoś cię słucha.**
I jak chaos – zdawałoby się, nieuleczalny – osiąga względną klarowność,
kiedy zostaniemy wysłuchani.
Carl Rogers

Przeprowadzenie rozmowy doradczej wymaga posiadania szeregu umiejętności związanych z komunikacją zarówno werbalną, jak i niewerbalną.

Tabela. Komunikat typu JA

Definicja	<p>Komunikat typu JA to takie zdanie, które opisuje „co się dzieje ze mną, gdy Ty...”</p> <p>Komunikat ten jest całkowicie pozbawiony elementu oceniania, interpretowania, wspierania, pocieszenia</p>
Przykłady	<ul style="list-style-type: none"> • „Jest mi niezmiernie przykro, że pomimo tylu starań ciągle pozostaje Pan/Pani bez pracy...” • „Bardzo odpowiadał mi sposób, w jaki poradził/poradziła Pan/Pani sobie podczas omawianej rozmowy kwalifikacyjnej...”
Cel	Przekazanie informacji o aktualnie przeżywanych uczuciach, myślach i wyobrażeniach, postawach nadawcy
Korzyści	<ul style="list-style-type: none"> • sprzyja budowaniu atmosfery otwartości i zaufania • prowadzi do zwiększania odpowiedzialności za siebie • pozwala precyzyjnie określać potrzeby, oczekiwania i cele • teoretycznie trudny przekaz jest łatwy w odbiorze • nie obwinia drugiej osoby • nie trzeba się przed nim bronić • można się do niego ustosunkować

Źródło: Opracowanie własne [za:] Król-Fijewska, Fijewski (2002).

Dla człowieka, który dysponuje tylko młotkiem, wszystko, co spotyka, zaczyna wyglądać jak gwóźdź.
Abraham Maslow

Aby tego uniknąć, otwórz umysł dla swojego rozmówcy i przyjmuj tylko to, co od niego usłyszysz. Zwróć uwagę nie tylko na to, co mówi, ale też na to, jak mówi. Aby upewnić się, czy dobrze rozumiałeś, stosuj *parafrazę*.

Aktywne słuchanie

Umiejętność aktywnego słuchania to podstawowa kompetencja osób nawiązujących kontakt z innymi, budująca relację pomagania.

Aktywne słuchanie to poświęcanie uwagi osobie, z którą w danej chwili się komunikuje. Obejmuje szereg zachowań, m.in. przyswajanie treści, dostrzeganie gestykulacji, subtelnych zmian w głosie i ekspresji, a także wychwytywanie ukrytych przekazów.

Na aktywne słuchanie składa się kilka rodzajów umiejętności, m.in.:

- parafraza,
- odzwierciedlenie,
- klaryfikacja.

Tabela. Parafraza

Definicja	<p>Parafraza to powtórzenie własnymi słowami tego, co powiedział rozmówca</p> <p>Parafrazując, nie podsumowujemy, nie interpretujemy, nie wyciągamy wniosków</p>
Przykłady	<p>Parafraza najczęściej zaczyna się od słów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Mówił/Mówiła Pan/Pani przed chwilą, że...” • „Chce Pan/Pani powiedzieć, że...” • „Jeżeli dobrze rozumiem, to powiedział/powiedziała Pan/Pani...” • „Pozwoli Pan/Pani, że sprawdzę, czy dobrze Pana/Panią rozumiem...” • „Z tego, co Pan/Pani mówi, wynika, że...” • „Jeśli dobrze Pana/Panią zrozumiałem, to...”
Cel	<ul style="list-style-type: none"> • słuchający daje wyraźny sygnał, że nie tylko słyszy, ale też słucha i stara się rozumieć klienta • pomaga w wyjaśnianiu kwestii spornych • pomaga przeprowadzić spokojną rozmowę na trudne tematy • uspokaja zbyt żywą i nadmiernie emocjonalną dyskusję, w której trudno jest skoncentrować się na faktach • pomaga klientowi w usłyszeniu sprecyzowanych przez niego komunikatów • sprawdza, czy słuchający rozumie wypowiedź klienta
Korzyści	<ul style="list-style-type: none"> • pokazanie, że doradca uważa i rozumie, co mówi druga osoba • jeśli nawet słuchający popełni błąd w interpretacji, daje swemu rozmówcy szansę jego skorygowania • sympatia i szacunek nadawcy (sygnał, że słuchamy) • zapobiega złości, łagodzi kryzysy (wycisza emocje, daje czas na myślenie) • zapobiega nieporozumieniom (porządkuje rozumienie odbiorcy i myślenie nadawcy) • pomaga zapamiętać informacje • likwiduje lub zmniejsza bariery utrudniające uważne słuchanie

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela. Odzwierciedlenie

Definicja	Odzwierciedlenie polega na sprawdzaniu, czy właściwie zrozumieliśmy komunikat, a zwłaszcza uczucia mówiącego Odzwierciedlenie uczuć to pokazanie, że rozumiesz, co odczuwa rozmówca poprzez słowa czy sposób mówienia
Przykłady	<ul style="list-style-type: none"> • „Zdaje się, że jest Pan/Pani zawiedziony/zawiedziona...” • „Jest Pan/Pani z siebie dumny/dumna...” • „Słyszę żal w Pana/Pani głosie...” • „Nie jest Panu/Pani chyba z tym wszystkim łatwo...” • „Słyszę, że ta sytuacja wywołuje w Panu/Pani smutek...” • „Widzę, że jest Pan/Pani zdenerwowany/ zdenerwowana...”
Cel	Stosujemy, gdy: <ul style="list-style-type: none"> • chcemy pokazać, że słuchamy rozmówcy • mamy wątpliwości, czy właściwie rozumiemy emocje • chcemy, żeby klient usłyszał od nas, jak brzmiała istota jego komunikatu
Korzyści	<ul style="list-style-type: none"> • działa uspokajająco na zdenerwowanego rozmówcę • postawienie „lustra” dla rozmówcy, przydatne zwłaszcza w przypadku rozmów o trudnych sytuacjach, doświadczeniach, emocjach

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela. Klaryfikacja

Definicja	Klaryfikacja to uporządkowanie i uogólnienie istotnych elementów wypowiedzi partnera
Przykłady	<ul style="list-style-type: none"> • „Czy to znaczy, że...?” • „Jeśli dobrze Pana/Panią zrozumiałem/zrozumiałam, to...” • „Pozwolę sobie podsumować, co do tej pory Pan/Pani powiedział/powiedziała...”
Cel	<ul style="list-style-type: none"> • służy do precyzowania myśli i nazywania problemów • umożliwia skupienie uwagi na nienazwanych trudnościach i uporządkowanie sprzecznych lub niejednoznacznych uczuć • pomaga uporządkować emocje, myśli
Korzyści	<ul style="list-style-type: none"> • sprawdza poziom rozumienia się rozmówców • pomaga klientowi zobaczyć własną wypowiedź w przejrzystej formie

Źródło: Opracowanie własne.



Źródło: Opracowanie własne.

Narzędzia efektywnej komunikacji

Tabela. Efektywna komunikacja

Potwierdzenie	Dawaj sygnały słownie i gestem, że słuchasz rozmówcy i go rozumiesz
Dostrojenie	Przyjmij podobne ułożenie ciała, zasadnicze gesty, tempo mowy i słownictwo
Aprobata	Sygnalizuj, że myślisz podobnie jak rozmówca
Echo	Okresowo powtarzaj niemal całkowicie wiernie słowa rozmówcy
Ujawnianie emocji	Przerywaj, gdy argumenty mają charakter emocjonalny i pytaj o emocje rozmówcy
Skupianie się na najważniejszym	Proś mówiącego o skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej
Podsumowanie	Ponownie przedstaw najważniejsze myśli i odczucia, które się dotąd pojawiły w rozmowie
Dowartościowanie	<p>Uznaj ważność drugiej osoby, pochwal jej wysiłki i działania, np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Doceniam...” • „Bardzo się cieszę, że tak poważnie podszedł/podeszła Pan/Pani do tej sprawy...” • „Dziękuję za tak odpowiedzialne działanie...” <p>Cel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pokazanie drugiej osobie, że jest ona ważna • Docenienie wysiłków naszego rozmówcy

Źródło: Opracowanie własne.

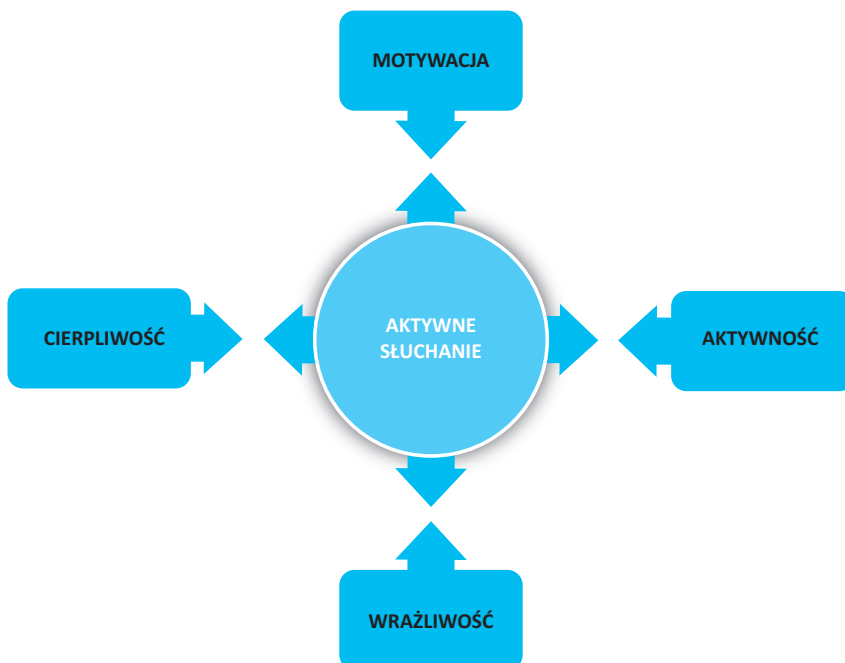
Elementy aktywnego słuchania

MOTYWACJA – przekonanie, że to, co mówi druga osoba, jest ważne, a zatem i sama osoba jest ważna i chcemy ją zrozumieć. Nie da się słuchać dobrze, jeśli słuchamy na siłę. Nie da się słuchać, jeśli w myślach koncentrujemy się już tylko na tym, co sami mamy powiedzieć.

CIERPLIWOŚĆ – zdolność do wysłuchiwania wypowiedzi bez przerywania.

AKTYWNOŚĆ – wewnętrzna aktywność mająca na celu rozumienie sensu wypowiedzi, jej interpretację. Aktywnością jest korzystanie z takich technik jak parafraza, klaryfikacja czy zadawanie pytań w celu dobrego zrozumienia.

WRAŻLIWOŚĆ – umiejętność odbioru sygnałów stanu emocjonalnego rozmówcy (lęku, gniewu, strachu, wstydu), obserwując i odbierając komunikaty niewerbalne wysyłane przez rozmówcę.



Rys. Aktywne słuchanie.

Źródło: Opracowanie własne.

Metody osiągnięcia porozumienia podczas rozmowy doradczej

Tabela. Porozumienie w rozmowie doradczej

1	Doradca zwraca się do klienta twarzą w twarz i stara się utrzymywać kontakt wzrokowy, a kiedy klient mówi, doradca słucha
2	Doradca nie przygotowuje swej wypowiedzi w czasie, gdy klient mówi. Doradca potrafi dokładnie streścić, co mówiący powiedział: „Więc jest Panu/Pani przykro, że...”
3	Używa ścisłego i konkretnego języka: „Czuję się manipulowana” jest wypowiedzią niejasną. Konkretna wypowiedź brzmiałaby: „Nie podoba mi się, gdy przynosisz mi kwiaty, po czym oczekujesz, że zrobię dla Ciebie coś, na co przedtem nie wyraziłam ochoty”.
4	Doradca wypowiada się o sobie, zamiast zasypywać drugą osobę bezosobowymi pytaniami: „Dlaczego nie przyszedł/przyszła Pan/Pani na umówione spotkanie?”. Osobista wypowiedź to: „Martwiłam się i bałam o Pana/Panią, ponieważ nie wiedziałam, dlaczego nie przyszedł/przyszła Pan/Pani na umówioną rozmowę”.
5	Doradca zostawia sobie czas na chwilę zastanowienia nad tym, co zostało powiedziane i jak on to rozumie: „To musiało być dla Ciebie trudne, kiedy nie wiedziałaś...”
6	Nie wyraża krytycznych uwag: „Nie myśli Pan/Pani o nikim oprócz siebie”. Adekwatna reakcja: „Doceniam, kiedy myśli Pan/Pani, aby powiedzieć mi, że...”
7	Wypowiedzi doradcy są szczerze i bezpośrednie. Nadaje komunikaty JA zamiast zgadywać, co druga osoba ma na myśli: „Martwi mnie, że nie troszczy się Pan/Pani o swoje zdrowie”.
8	Doradca szanuje różnice między nim a klientem i unika naciskania, aby klient zaakceptował jego punkt widzenia: „Mam zupełnie inne zapatrywania na tę sprawę, ale rozumiem, że Pan/Pani ma swoje zdanie”.
9	Doradca dba o zgodność między komunikatami werbalnymi a niewerbalnymi: jeśli ktoś wyraża gniew, nie uśmiecha się.

10	Doradca mówi otwarcie, jak odebrał reakcję drugiej osoby. Nieskuteczny komunikat: „Nie ma Pan/Pani prawa mnie krytykować”. Skuteczny: „Jestem zaskoczony, że nie podoba się Panu/Pani to, co zrobiłem”.
11	Doradca nie jest tajemniczy, nie oczekuje od klienta rozszyfrowania komunikatów.

Źródło: Opracowanie własne ([inspiracja:] Sterwart, 2003).

Cztery płaszczyzny wypowiedzi, czyli model komunikacji Friedemanna Schulza von Thuna

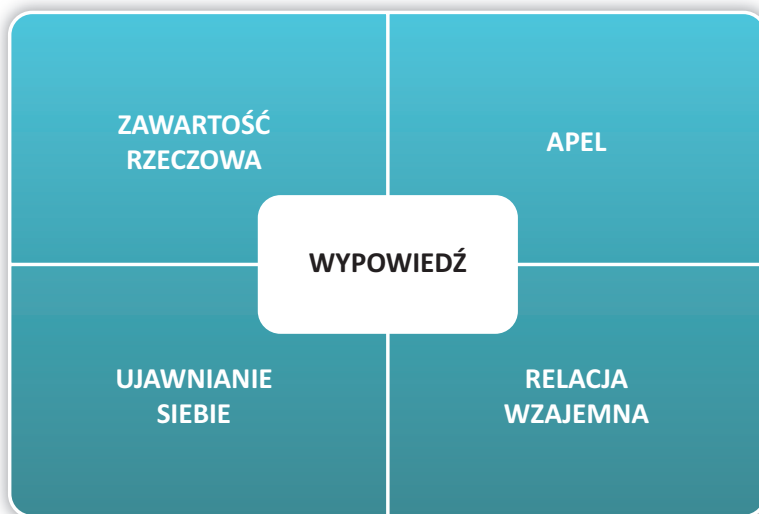
Friedemann Schulz von Thun – ekspert w dziedzinie komunikacji interpersonalnej i intrapersonalnej w 1977 roku przedstawił czteropozomowy model komunikacji, nazywając go **kwadratem wypowiedzi**.

Według autora modelu każda wypowiedź niesie ze sobą jednocześnie kilka informacji, które można umieścić na czterech płaszczyznach, z których każda posiada swoje psychologiczne znaczenie. Jak wyglądają te cztery płaszczyzny wypowiedzi, czym się różnią i jak wpływają na komunikację?

Kwadrat komunikacji obejmuje cztery płaszczyzny:

- **zawartość rzeczową** komunikatu, czyli jego treść odnośnie do zastanej sytuacji, przedstawienie faktów;
- **apel**, czyli to, co nadawca pragnie osiągnąć i jak chce wpłynąć na odbiorcę;
- **ujawnienia siebie**, czyli to, co nadawca mówi o sobie – kim jest i co czuje;
- **wzajemnych relacji**, czyli to, co nadawca sądzi o odbiorcy – jak nawiązuje z nim kontakt, jak go traktuje. Wpływa to na samopoczucie odbiorcy – poczucie akceptacji lub odrzucenia.

Dla lepszego zrozumienia poniżej przedstawiono model komunikacji.



Rys. Kwadrat wypowiedzi.

Źródło: Opracowanie własne.

Odpowiedzi determinują zachowania, które mogą być bardzo różne, np. partnerstwo, szacunek czy agresja.

Płaszczyzna relacji to także poziom wyrażania uczuć, na którym najtrudniej się nam porozumiewać, szczególnie wobec osób, z którymi nie jesteśmy w bliskich kontaktach.

Brak skrupowania, otwartość i autentyczność obu stron interakcji na tym poziomie wzbudza zaufanie oraz buduje głębokie i szczerze relacje. Zdecydowanie bardziej uwrażliwione na tej płaszczyźnie są kobiety.

Pierwsza płaszczyzna – zawartość rzeczowa – zwykle występuje jako część komunikatu wypowiedziana wprost. Na tym poziomie mówimy zazwyczaj o faktach. Nasza wypowiedź zawiera informacje dotyczące tego, jak, gdzie, kto, co i kiedy. Nie wypowiadamy tu swoich opinii ani nie mówimy o naszych uczuciach. Ważne są klarowność i pragmatyzm oraz trzy poniższe kwestie:

- *Czy treść komunikatu jest prawdziwa?*
- *Czy przekazywane informacje są w jakikolwiek sposób przydatne?*
- *Czy wyczerpują temat w wystarczający sposób?*

Uwaga: jeśli nadawca komunikatu nie zadba o te trzy powyższe obszary, rozmowa może utknąć na przykład na poziomie relacji.

Druga płaszczyzna – apel – czyli poziom potrzeb. To tu mówimy o tym, czego tak naprawdę chcemy i co potrzebujemy, to poziom próśb i oczekiwań. W tej płaszczyźnie my sami wiemy, czego tak naprawdę potrzebujemy i oczekujemy od innych.

Ten obszar zawiera się w pytaniach nie wprost:

- *Czego od Ciebie oczekuję?*
- *Do czego chcę Cię nakłonić?*

Płaszczyzna apelu to prośby, ale także próba wywarcia wpływu na rozmówcę. Tym samym to nie tylko dotarcie do drugiej osoby, ale wywołanie u niej pożądaných przez nas zmian. Często jest to więc manipulacja.

Trzecia płaszczyzna – ujawnianie siebie – czyli poziom opinii, myśli, ocen. To ta część komunikatu, która mówi o obecnym stanie jego nadawcy, niezależnie od tego, czy on sam chce to prezentować, czy nie.

Z rozmowy można dowiedzieć się o upodobaniach rozmówcy, jego przekonaniach, ambicjach, ocenach. Świadomość istnienia tego poziomu może być konstruktywnie wykorzystywana na przykład w sytuacji pozytywnej autoprezentacji. W takim wypadku zwykle jest to komunikat JA wypowiedziany wprost.

Ten poziom może ujawniać również autentyczność nadawcy. Warto przyrzeć się sobie na tym poziomie nadawania komunikatu i ocenić, jakie korzyści dla obu stron interakcji płyną z aktualnego sposobu prezentowania siebie.

- *Co nam to daje?*
- *Przed czym nas to chroni?*

Czwarta płaszczyzna – dotycząca relacji – w komunikacji ujawnia się zaraz po poziomie rzeczowym, ponieważ werbalizując konkretne fakty, wypowiadamy je określonym tonem głosu, dobierając odpowiednie słowa, korzystając przy tym z mimiki i gestów.

Może nigdy nie zostać zwerbalizowana, a jednak wypływa z nas, powodując szczególny styl postępowania. Wszystko to określa nasz stosunek do odbiorcy komunikatu, co bezpośrednio wpływa na sposób porozumiewania się i klimat rozmowy.

Tu pojawiają się pytania:

- *Co myślę na Twój temat?*
- *Jak się do Ciebie odnoszę?*

Każdy komunikat zawiera cztery wymiary:



Wymiar ujawnienia siebie,
czyli co mówi o sobie nadawca



Wymiar ujawnienia siebie,
czyli co mówi o sobie nadawca



Apel,
czyli do czego nadawca chce
nakłonić odbiorcę



Zawartość rzeczową,
czyli co nadawca komunikuje
odbiorcy

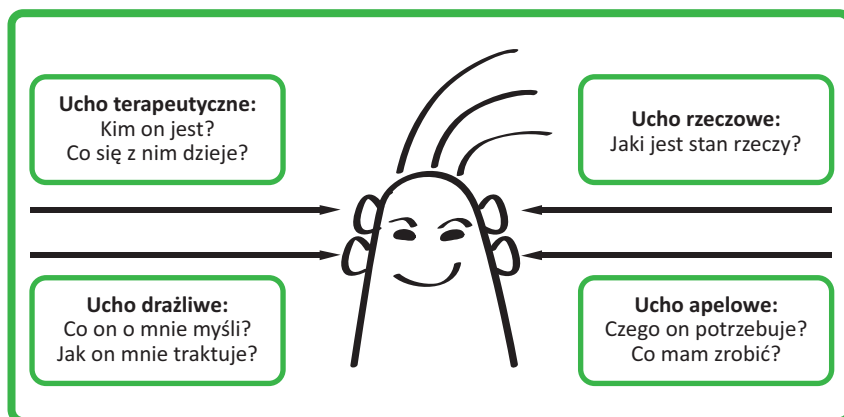
Rys. Komunikacja według von Thuna.

Źródło: Nieznane.

Tak jak nadawca przekazuje cztery informacje, tak odbiorca posiada czworo uszu:

- **ucho terapeutyczne** – wyczułone na ujawnianie siebie odbiorcy,
- **ucho drażliwe** – wyczułone na wzajemną relację,
- **ucho apelowe** – wyczułone na apel nadawcy,
- **ucho rzeczowe** – wyczułone na zawartość rzeczową komunikatu.

Odbiorca ma czworo uszu i decyduje, co usłyszy.



Rys. Komunikacja według von Thuna.

Źródło: Nieznane.

Odbiorca ma czworo uszu i decyduje, co usłyszy.



Ucho terapeutyczne
reaguje na ujawnienie siebie



Ucho drażliwe
reaguje na wzajemną relację



Ucho apelowe
reaguje na apel



Ucho rzeczowe
reaguje na zawartość rzeczową

Rys. Komunikacja według von Thuna.

Źródło: Nieznane.

Niestety najczęściej mamy tendencję do słuchania tylko wybranymi płaszczyznami, natomiast to którymi z nich, zależy od tego, kto i w jakiej sytuacji się z nami komunikuje. Stąd dość często interpretacja jest inna niż intencja, ponieważ nie zawsze każda ze stron jest wyczulona na ten sam poziom komunikatu.

Friedemann Schulz von Thun w swojej teorii określił, na co konkretnie zwracamy uwagę, włączając słuchanie kolejnymi uszami:

Ucho rzeczowe – odbiorca skupia się na faktach, zadaje rzeczowe pytania, ustala, sprawdza, poprawia. Ponadto, aby lepiej zrozumieć, doprecyzować wypowiedź, często zadaje pytania o to, jakie są dane, liczby, oraz:

- *Co konkretnie chodzi?*
- *Czego dotyczy przekaz?*
- *O czym jest mowa?*

Nierzadko takie pytania stawia również sobie, a nie tylko nadawcy komunikatu.

Ucho apelu – na tym poziomie odbiorca koncentruje się na życzeniach, czyta między wierszami, często traci wtedy własny punkt widzenia, może czuć się zdominowany.

Wewnętrzne pytania, jakie się tutaj mogą pojawiać, odnoszą się głównie do wspomnianych oczekiwań, czyli:

- *Czego on ode mnie chce?*
- *Co powinienem zrobić?*
- *Co powinienem czuć?*
- *Co powinienem myśleć?*
- *Jak powinienem się zachowywać?*
- *Jak powinienem się zmienić?*

Jest to ucho najbardziej wrażliwe na naciski.

Ucho ujawniania siebie – nastawione diagnostycznie, skupia uwagę odbiorcy na komunikacie JA swojego partnera i reaguje na niego. Osoba i sprawy odbiorcy schodzą na dalszy plan.

Odbiorca docieka, jakie uczucia i motywy kryją się za konkretnymi słowami, jednocześnie zadając sobie wewnętrzne pytania w rodzaju:

- *Kim on jest?*

- *Jakiego języka używa?*
- *Czy jest interesujący?*
- *Czy jest kompetentny?*

Niebezpieczna może być tu ocena nadawcy komunikatu dokonana na podstawie schematów myślowych odbiorcy.

Ucho relacji – tutaj odbiorca jest wyczulony na sposób, w jaki nadawca się do niego zwraca, jak wyraża to, co o nim myśli. Jego postawa wobec odbiorcy odpowiada za to, czy czuje się on w jego obecności akceptowany i w pełni wartościowy, czy też odrzucony, lekceważony i traktowany niepoważnie.

W związku z tym rodzą się podobne wewnętrzne pytania:

- *Jak on się do mnie odnosi?*
- *Co on o mnie myśli?*
- *Kim dla mnie jest?*
- *Czy czuję się z nim dobrze?*

Ze względu na duży wpływ na relacje tego, co usłyszymy tym uchem, często nazywane jest ono też *uchem drażliwym*.

Kontakty międzyludzkie to przede wszystkim nieustające procesy komunikacyjne, które zaspokajają nasze różne potrzeby.

Porozumiewanie się to czynność wykonywana razem z innymi, a nie tylko dla siebie, dlatego tak dużo mówi się o komunikacji w kontekście efektywnych kontaktów międzyludzkich.

Teoria F. S. von Thuna może być pomocna w wyjaśnieniu procesów i interakcji międzyludzkich.

Komunikacja niewerbalna



Rys. Komunikacja niewerbalna.

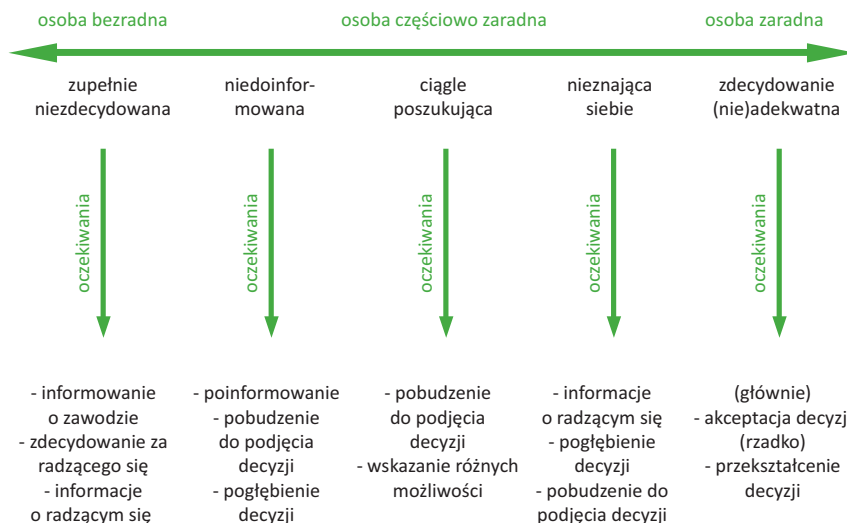
Źródło: Opracowanie własne.

Rozdział IV

Typologia klienta

W zależności od typu klienta, jego oczekiwania względem osoby doradcy mogą być bardzo różne. Warto zatem dobrze poznać klienta, a tym samym to, czego oczekuje od procesu doradczego.

Odnosnie do oczekiwań klienta wobec doradcy pomocny może być poniższy schemat.



Rys. Oczekiwania klienta wobec doradcy.

Źródło: Wojtasik B. (1994).

W naszej pracy bazujemy na pięciu typach klienta. To dla nich zostały stworzone scenariusze rozmowy doradczej, a do każdego scenariusza powstały pytania pomocnicze, jakimi doradca może posłużyć się w procesie rozmowy doradczej, oraz karty doradcze.

Poniżej przedstawiamy krótkie charakterystyki klientów.

Tabela. Klient pracujący

Charakterystyka klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Osoba niezagrożona zwolnieniem z pracy, chciałaby odkryć dla siebie alternatywne możliwości rozwoju zawodowego. • Chce zmiany i szuka nowych możliwości, chętnie podejmuje wyzwania i jest otwarty na nowości.
Pojawił się u doradcy, ponieważ...	<ul style="list-style-type: none"> • Sam jest inicjatorem spotkania z doradcą. • Poszukuje nowych możliwości. • Jest otwarty na nowości. • Chętnie uczy się nowych rzeczy i podejmuje nowe wyzwania. • Jest zainteresowany wprowadzaniem zmian w życie, samorozwojem i poznawaniem siebie. • Posiada wysoką motywację do działania.
Rola doradcy	<ul style="list-style-type: none"> • Wsparcie. • Dostarczenie aktualnych i rzetelnych informacji dotyczących rynku pracy. • Przedstawienie aktualnych informacji dotyczących możliwości podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych. • Dostarczenie informacji na temat możliwości dalszego rozwoju. • Wskazanie alternatyw.
Zagrożenia, jakie mogą pojawić się w procesie doradczym	<ul style="list-style-type: none"> • Przejęcie kontroli nad rozmową doradcą. • Zbyt mała wiedza doradcy na temat rynku pracy.

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela. Klient pracujący na część etatu

Charakterystyka klienta	<ul style="list-style-type: none"> Osoba pracująca na część etatu, zadowolona z aktualnej pracy, poszukuje dodatkowej pracy. Osoba pracująca na część etatu, zagrożona zwolnieniem z pracy. Osoba pracująca na część etatu, niezagrożona utratą pracy, niezadowolona z aktualnej pracy.
Pojawił się u doradcy, ponieważ...	<ul style="list-style-type: none"> Sam jest inicjatorem spotkania z doradcą, gdyż poszukuje pracy z różnych przyczyn (patrz powyżej). Jest dosyć otwarty na nowości. Chętnie uczy się nowych rzeczy i podejmuje nowe wyzwania. Jest zainteresowany wprowadzaniem zmian w życie, samorozwojem i poznawaniem siebie. Posiada wysoką motywację do działania.
Rola doradcy	<ul style="list-style-type: none"> Dostarczenie aktualnych i rzetelnych informacji dotyczących rynku pracy. Przedstawienie aktualnych informacji dotyczących możliwości podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych. Przekazanie informacji na temat możliwości dalszego rozwoju. Wskazanie alternatyw dla stanu obecnego. Pomoc w usystematyzowaniu i poukładaniu posiadanej już wiedzy na temat rynku pracy. Pomoc w podjęciu decyzji. Wsparcie i praca nad motywacją do działania.
Zagrożenia, jakie mogą pojawić się w procesie doradczym	<ul style="list-style-type: none"> Przejęcie kontroli nad rozmową doradcą. Zbyt mała wiedza doradcy na temat rynku pracy.

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela. Klient bezrobotny

Charakterystyka klienta	<ul style="list-style-type: none"> Osoba, która w tej chwili nie pracuje, ale chce pracować. Poszukuje pracy i jest gotowa do jej podjęcia.
Pojawił się u doradcy, ponieważ...	<ul style="list-style-type: none"> Sam jest inicjatorem spotkania z doradcą, gdyż poszukuje pracy. Został skierowany do doradcy, ponieważ jest zarejestrowany w urzędzie pracy. Jest dosyć otwarty na nowości. Jest gotowy podjąć dalsze kształcenie, szkolenie lub przekwalifikować się. Jest zainteresowany wprowadzaniem zmian w życie i poznawaniem siebie. Ma motywację do działania.
Rola doradcy	<ul style="list-style-type: none"> Dostarczenie aktualnych i rzetelnych informacji dotyczących rynku pracy. Przekazanie aktualnych informacji dotyczących możliwości podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych. Dostarczenie informacji na temat możliwości dalszego podnoszenia kwalifikacji bądź też przekwalifikowania się. Wskazanie alternatyw dla stanu obecnego. Pomoc w usystematyzowaniu i poukładaniu posiadanej już wiedzy na temat rynku pracy. Pomoc w podjęciu decyzji. Zmotywowanie do działania. Pomocy w poszukiwaniu ofert.
Zagrożenia, jakie mogą pojawić się w procesie doradczym	<ul style="list-style-type: none"> Bezradność klienta wynikająca z niewiedzy na temat poruszania się na rynku pracy (małomówność, wycofanie). Klient oddaje odpowiedzialność – oczekuje konkretnych wskazówek, które szybko pomogą mu znaleźć pracę. Zbyt mała wiedza doradcy na temat rynku pracy.

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela. Klient pozornie poszukujący pracy

<p>Charakterystyka klienta</p>	<p>Osoby, które chcą podjąć pracę, ale jej z pewnych powodów nie podejmują i/lub nie szukają. Ich działania związane z poszukiwaniem zatrudnienia są często pozorowane.</p> <p>W grupie tej znajdują się również osoby, które:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Są bardzo pewne siebie, uważają, że mają najlepsze kwalifikacje i praca im się należy. Te osoby nie chcą podjąć pracy będącej poniżej ich pułapu, który zwykle jest nieadekwatny do rzeczywistości. • Którym może brakować umiejętności poszukiwania pracy – nie mają wiedzy na temat tego, gdzie i w jaki sposób mogą aplikować o pracę, mają trudności w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych, nie znają zasad dotyczących warunków procesów rekrutacyjnych, nie mają wiedzy dotyczącej sposobów uzyskiwania informacji. • Cechuje tzw. wyuczona bezradność – ze względu na wielokrotne porażki związane z poszukiwaniem pracy osoba poszukująca nie wierzy już w sens i powodzenie swoich działań. Takie osoby charakteryzuje brak pewności siebie i obniżone poczucie własnej wartości. Osoby z tej grupy, doświadczając dotychczas niepowodzeń w swoich staraniach, nie podejmują aktywności. • Cechuje szeroko pojęty brak zaradności życiowej.
<p>Pojawił się u doradcy, ponieważ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sam jest inicjatorem spotkania z doradcą. • Został skierowany do doradcy. • Jest pozornie zainteresowany poszukiwaniem pracy. • Posiada niską motywację własną do działania, jednocześnie ulega wpływowi innych osób i dlatego decyduje się na spotkanie z doradcą.
<p>Rola doradcy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dostarczenie informacji dotyczących rynku pracy. • Przekazanie aktualnych informacji dotyczących możliwości podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych. • Wskazanie alternatyw dla stanu obecnego. • Pomoc w usystematyzowaniu i poukładaniu wiedzy na temat rynku pracy.

**Zagrożenia,
jakie mogą
pojawić się
w procesie
doradczym**

- Pomoc w podjęciu decyzji.
 - Pomoc w budowaniu samooceny i wiary we własne możliwości.
 - Zmotywowanie do działania.
 - Przetłumaczenie oporu przed zmianą.
- Osoby z tej grupy nie podejmują inicjatywy w postaci pójścia na rozmowę kwalifikacyjną.
 - Nie zostawiają dokumentów aplikacyjnych w przedsiębiorstwach i instytucjach, które oferują zatrudnienie.
 - Tacy klienci twierdzą, że poszukują pracy, ale to poszukiwanie zwykle ogranicza się do rozmów na ten temat, bez podejmowania konkretnych inicjatyw.
 - Swoje zachowanie tłumaczą trudnościami o różnym podłożu – wychowaniem dzieci, problemami ze zdrowiem lub innymi czynnikami, które obiektywnie nie stoją w sprzeczności z aktywnością na rynku pracy.
 - Postawa roszczeniowa klienta.
 - Postawa wyczerzonej bezradności.

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela. Klient niezatrudniony i niebezrobotny

<p>Charakterystyka klienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prawdopodobnie osoba pracuje bez umowy o pracę, być może podejmuje się wykonywania prac sezonowych. • Może podejmować zatrudnienie także za granicą, bez umowy o pracę. • Osoba nie ma wewnętrznej motywacji do pracy i w ogóle nie widzi problemu, że nie pracuje; jednocześnie uważa, że nie ma szansy na zmianę sytuacji. • Prawdopodobnie jest klientem pomocy społecznej.
<p>Pojawił się u doradcy, ponieważ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Został skierowany do doradcy przez np. pracowników pomocy społecznej. • W jego życiu pojawiły się jakieś okoliczności, które sprawiły, że jednak zmienił zdanie i chce podjąć pracę. • Sprawia pozory osoby zainteresowanej podjęciem pracy.
<p>Rola doradcy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Przekazanie informacji dotyczących rynku pracy. • Dostarczenie aktualnych informacji dotyczących możliwości podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych. • Wskazanie alternatyw dla stanu obecnego. • Pomoc w usystematyzowaniu i poukładaniu wiedzy na temat rynku pracy. • Pomoc w podjęciu decyzji. • Pomoc w budowaniu samooceny i wiary we własne możliwości. • Zmotywowanie do działania. • Przełamanie oporu i zbudowanie wzajemnego zaufania. • Wsparcie osoby w procesie zmiany.
<p>Zagrożenia, jakie mogą pojawić się w procesie doradczym</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nie nawiązuje kontaktu z doradcą. • Chętnie zgadza się na propozycje doradcy, ale nie podejmuje przy tym aktywności. • Klient zrzuca odpowiedzialność za działania związane z poszukiwaniem pracy na doradcę. • Postawa roszczeniowa klienta. • Postawa wyczonej bezradności.

Źródło: Opracowanie własne.

Rozdział V

Opór i niechęć w procesie doradczym

W procesie doradczym może się zdarzyć, że spotkamy się ze strony klienta z niechęcią i oporem.

Niechęć to wahanie klienta przed ciężką pracą, jaką będzie musiał wykonać, uczestnicząc w procesie doradczym. Klient zdaje sobie sprawę, że zmiany, jakie wprowadzi w swoje życie, będą bardziej lub mniej kosztowne.

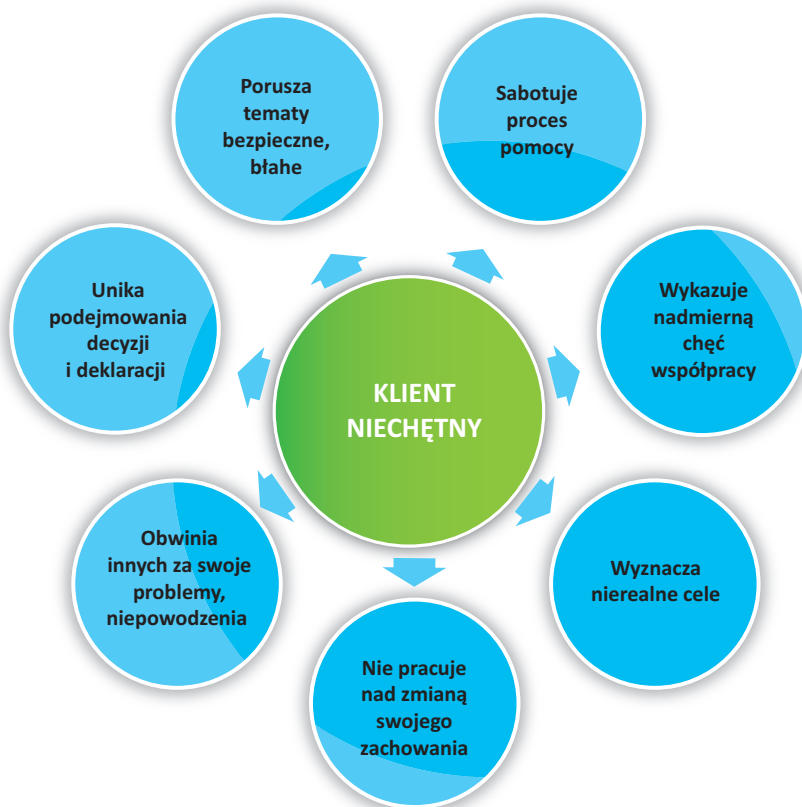
Opór to wycofywanie się klienta pod wpływem nacisku, jakiego doświadcza od doradcy. Opór pojawi się zawsze wtedy, gdy klient poczuje się przymuszany do czegoś.

Jeśli chodzi o niechęć i opór, to manifestujące je zachowania mogą być identyczne.

Warto jednak pamiętać, że jeśli chodzi o niechęć, to jego źródło tkwi w kliencie. Opór natomiast jest wynikiem działań osoby pomagającej lub różnych uwarunkowań związanych z procesem pomocy.

Osobie pomagającej znacznie prościej jest nazwać wycofanie klienta niechęcią, gdyż wtedy doradca pozbywa się odpowiedzialności za to, co się dzieje w procesie doradczym.

Niechęć i opór w praktyce zawsze mieszają się ze sobą. Warto pamiętać, że opór jest zawsze aktywny, natomiast niechęć często jest bierna.



Rys. Klient niechętny.

Źródło: Opracowanie własne.

Jeśli chodzi o opór, to prawdopodobnie będą go stawiać klienci:

- którzy nie widzą potrzeby spotkań z doradcą;
- kierowani odgórnie do doradcy (są źle nastawieni do osób/instytucji kierujących ich na doradztwo i swoją niechęć przenoszą na doradcę);
- którzy nie wiedzą, co będzie się działo na spotkaniu i czują się np. onieśmieleni;



- którzy mają inne cele niż doradca (cel doradztwa dla klienta pomocy społecznej to uzyskanie przez niego niezależności finansowej, natomiast niektórzy klienci nie chcą zmieniać swojej sytuacji i chcą w dalszym ciągu korzystać z pomocy socjalnej);
- z negatywnym nastawieniem do osób pomagających, w tym doradców;
- podejrzliwi w stosunku do osób i instytucji świadczących pomoc;
- którzy uważają, że korzystanie z pomocy innych to okazywanie słabości, niezaradności; dla nich wizyta u doradcy to utrata honoru;
- którzy czują, że ktoś inny (doradca) podejmuje za nich decyzję, a oni mają się tylko podporządkować i wykonać zadanie;
- którzy nie lubią osoby, z którą mają pracować.

Niedoświadczeni doradcy, często nie zdając sobie sprawy z oporu i niechęci klienta, są zaskoczeni jego zachowaniem i reagują w sposób, który na pewno nie przyczyni się do rozwiązania problemu. Taki doradca:

- stara się przypodobać klientowi;
- staje się niecierpliwy i wrogi wobec klienta;
- nic nie robi, czeka, aż opór i niechęć same znikną;
- stara się być bardziej cierpliwy i wyrozumiały w stosunku do klienta, licząc, że tym go rozmiękczy;
- zaczyna pracować w stopniu minimalnym, nie stawia sobie celów, chce „przeczekać spotkanie”;
- oskarża, obwinia klienta, atakując go wprost, doprowadza w ten sposób do niepotrzebnej konfrontacji;
- bierze odpowiedzialność za klienta i pozwala mu na odgrywanie roli ofiary;
- zrzuca odpowiedzialność na klienta, więc spotkanie doradcze toczy się pod dyktando klienta.

Pamiętaj, że skuteczny doradca nie jest zaskoczony pojawieniem się oporu i niechęci. Nie osądza również klienta i jego zachowania w oporze i niechęci.



Rys. Skuteczny doradca.

Źródło: Opracowanie własne.

Rozdział VI

Praca z portfolio

Portfolio zawodowe to teczka, zbiór informacji o tworzącej je osobie, zawierający prezentację osiągnięć danego człowieka. To instrument, który w ostatnim czasie jest coraz częściej wykorzystywany przez pracowników chcących zainteresować swoją działalnością potencjalnego pracodawcę. Portfolio przedstawia przebieg pracy zawodowej, informacje o wykształceniu, szkoleniach, katalog kompetencji zawodowych, zainteresowań, zdolności, umiejętności i osiągnięć.

Elementy portfolio:

- **DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE**
(w zawodach i na stanowiskach pracy, staż pracy ogółem i w zawodach wycuczonych, praktyki zawodowe, wolontariat, jeśli łączy się ze stanowiskiem pracy, o jakie się staramy)
- **WYKSZTAŁCENIE**
(w tym punkcie wpisujemy szkoły, jakie ukończyliśmy, w tym studia podyplomowe.
Uwaga: nie wpisujemy gimnazjum/szkoły podstawowej/liceum o profilu ogólnokształcącym, uwzględniamy inne ukończone szkoły o określonym profilu)
- **UKOŃCZONE SZKOLENIA**
(wpisujemy wszystkie kursy i szkolenia, ponieważ podnoszą kwalifikacje i zwiększają atrakcyjność na rynku pracy)
- **UMIEJĘTNOŚCI**
Język ojczysty:
Znajomość języków obcych:
(od 1 do 5 w zależności od stopnia znajomości języka, gdzie: 1 – to znajomość podstawowa, a 5 – znajomość biegła)

Języki obce	Czytanie	Mowa	Pisanie
.....			
.....			

UMIEJĘTNOŚCI

Każda czynność, którą potrafimy wykonać, jest umiejętnością.

Umiejętności, jakie człowiek nabywa w ciągu życia, można podzielić według następujących kryteriów:

Tabela. Umiejętności

ADAPTACYJNE tzw. charakter	UNIWERSALNE przydatne w życiu i w każdej pracy	KWALIFIKACYJNE specyficzne umiejętności zawodowe, techniczne, zawód
Istotne dla utrzymania pracy	Pomocne w zdobyciu pracy	Niezbędne lub pomocne w zdobyciu pracy
zdobyte we wczesnej fazie życia w rodzinie, następnie w szkole oraz dzięki intensywnej edukacji	talent: naturalne zdolności lub wyuczone umiejętności	zdobyte w procesie uczenia się
związane są z tym, jak reagujemy na środowisko , jak się w nim adaptujemy	odnoszą się do: <ul style="list-style-type: none"> • danych (szybkie liczenie), • informacji (szybkość kojarzenia faktów), • ludzi (umiejętność współczucia), • rzeczy (zdolności mechaniczne) 	odnoszą się do: <ul style="list-style-type: none"> • umiejętności wykonywania konkretnej pracy
niezbędne do tego, aby radzić sobie z innymi ludźmi, z przełożonymi , dobrze organizować sobie czas i pieniądze, wiedzieć, jak się ubrać do pracy	przydają się w każdej pracy : są to podstawowe lub fundamentalne umiejętności	mogą być kompletnie unikatowe i przydatne wyłącznie w danej pracy

<p>przykłady:</p> <ul style="list-style-type: none"> • punktualność • odpowiedzialność • entuzjazm • uprzejmość • inicjatywa • pomysłowość • elastyczność • zorganizowanie • schludność 	<p>przykłady:</p> <ul style="list-style-type: none"> • czytanie, pisanie i liczenie • umiejętność wystawiania się • ocena dystansu • zdolności mechaniczne: talent do obsługi i naprawy maszyn • szybkość i dokładność • zdolności kierownicze • umiejętność planowania 	<p>przykłady:</p> <ul style="list-style-type: none"> • księgowość • programowanie komputerów • obsługa urządzeń, maszyn • planowanie finansów • sprzedaż domów • gotowanie • znajomość teorii elektryczności • znajomość anatomii • przepisy dotyczące koszykówki
---	---	---

Źródło: Nieznane.

UMIEJĘTNOŚCI UNIWERSALNE

Umiejętności uniwersalne to takie, które mogą być wykorzystane w każdej pracy.

Przykłady umiejętności uniwersalnych przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela. Umiejętności uniwersalne

Sprawność fizyczna i umiejętności manualne	Umiejętności w kontaktach z ludźmi	Umiejętności pracy z nowymi pomysłami, z informacją
<p>sprawność fizyczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zręczne ręce • koordynacja ręka–oko • koordynacja ruchowa • szybkość • siła • wytrzymałość <p>posługiwanie się materiałami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • szycie • cięcie • rzeźbienie • malowanie <p>posługiwanie się przedmiotami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mycie, sprzątanie • przygotowanie jedzenia • dbałość o przedmioty <p>posługiwanie się narzędziami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • montowanie, złożenie czegoś • reperowanie • kierowanie samochodem <p>budowanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • budowanie • remonty <p>ogrodnictwo i hodowla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hodowla roślin • hodowla zwierząt 	<p>z jednym człowiekiem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pomaganie • słuchanie • wykonywanie poleceń • pisanie listów • rozmawianie przez telefon • uczenie indywidualne • doradzanie • reprezentowanie • przekonywanie • sprzedawanie <p>z grupami ludzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikowanie się z grupą • gry zespołowe • wystąpienie publiczne • prowadzenie dyskusji w grupie • zarządzanie • przewodzenie • negocjowanie • uczenie grupy • współpraca w grupie • organizowanie ludzi 	<p>zbieranie i wytwarzanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poszukiwanie • badanie • obserwowanie ludzi i rzeczy • wywiady z ludźmi • wyobrażenia, pomysłowość <p>zarządzanie informacją:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kopiowanie • sortowanie, segregowanie • analizowanie, syntetyzowanie • porównywanie • interpretowanie • graficzna prezentacja • tłumaczenie • obliczenia <p>przechowywanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wprowadzanie danych do komputera • maszynopisanie • archiwizacja • nagrywanie (dźwięk, obraz) • fotografowanie • świetna pamięć

Źródło: Nieznane.



PRZYKŁADY UMIEJĘTNOŚCI

Tabela. Umiejętności

<ul style="list-style-type: none"> • Organizować zespoły ludzi do pracy • Przygotowywać dane numeryczne • Sprawdzać zgodność • Prowadzić archiwum • Dawać korepetycje • Doskonale liczyć • Konstruować budynki • Przygotowywać dokumentację • Koordynować pracę • Korespondować z klientami • Sprzedawać produkty • Obsługiwać klientów • Przygotowywać pokazy • Mówić do ludzi • Nadzorować personel • Uczyć • Zarządzać personelem • Motywować innych 	<ul style="list-style-type: none"> • Potrafię doradzać ludziom • Delegować odpowiedzialnie • Rozdzielać informację • Zdolność uczenia się • Umiejętnie rozwiązywać konflikty • Wydawać dokumenty • Pomagać narzekającym klientom • Sprawdzać • Interpretować dane • Robić wywiady • Sporządzać protokoły • Mediuwać • Operować przyrządami • Przekonywać innych • Planować porządek dzienny • Przygotowywać diagramy • Znajomość oprogramowania komputerowego • Promować wydanie • Ochroniać ubogich • Zdobywać pieniądze • Notować dane • Rejestrować • Prowadzić spotkania
---	---

Źródło: Nieznane.

Umiejętności komunikacyjne:

- łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
- aktywne słuchanie
- przemawianie
- rozmawianie
- stosowanie komunikatów typu JA
- udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej
- nawiązywanie kontaktów z innymi
- negocjowanie
- kompromis
- inne:

Umiejętności organizacyjne/kierownicze:

- współpraca z innymi ludźmi
- praca w zespole
- organizowania sobie/innym stanowiska/obszaru pracy
- umiejętności zarządzania innymi
- inne:

Umiejętności zawodowe:

(wpisujemy konkretne umiejętności zawodowe, jakie posiadamy – zarówno potwierdzone dokumentami, jak i wyuczone – niepotwierdzone dokumentami)

Umiejętności obsługi komputera:

- edytor tekstu
- arkusz kalkulacyjny
- program do prezentacji multimedialnych
- program do baz danych
- programy graficzne
- inne:

Prawo jazdy:

- kat. A
- kat. B
- kat. B+E
- kat. C
- kat. C+E
- kat. D
- kat. D+E
- kat. T

Inne umiejętności

(to wszystko, co jeszcze potrafimy, a o czym nie wspominaliśmy w powyższych punktach)

WARTOŚCI

(Co jest dla Ciebie ważne w życiu? Czym się kierujesz? Co cenisz?)
Poniżej lista wartości, która może być pomocna przy ich wyborze:

<p>przyjaźń, braterstwo, koleżeństwo, sympatia, przywiązanie, dobroć, łagodność, subtelność, delikatność, czułość, opiekuńczość,</p> <p>wrażliwość, dyskrecja, pokora, skromność, wdzięczność,</p> <p>radość, zadowolenie, satysfakcja, szczęście,</p> <p>piękno, atrakcyjność, estetyka, sztuka, uroda, kobiecość, męskość,</p> <p>dom, rodzina, miłość, związek, małżeństwo, rodzicielstwo, dzieci, macierzyństwo, ojcostwo,</p> <p>uczuciowość, serdeczność, życzliwość, akceptacja, podziw, szacunek, poczucie wartości, godność,</p> <p>partnerstwo, równość, sprawiedliwość, równouprawnienie, demokracja, porządek,</p> <p>autonomia, niezależność, indywidualizm, usamodzielnienie się,</p> <p>prestż, sława, zaszczyt, ambicja, sukces,</p> <p>samorealizacja, rozwój, zdrowie, życie</p>	<p>kariera, władza, zarządzanie, zaradność, bogactwo, komfort, dobrobyt, jakość życia,</p> <p>asertywność, życie w zgodzie ze sobą, stanowczość, wiara, duchowość, Siła Wyższa, religia, świętość,</p> <p>asceza, wyrzeczenie, człowieczeństwo, godność, uczynność, ofiarności, dobroczynność,</p> <p>altruizm, braterstwo, bezinteresowność, hojność, ofiarności,</p> <p>charytatywność, filantropia, miłosierdzie, wspaniałomyślność, wielkoduszność, przebaczenie,</p> <p>pojednanie, spokój, opanowanie, cierpliwość, zgoda, kompromis, równowaga ducha,</p> <p>pogoda ducha, harmonia wewnętrzna, pokój, bezpieczeństwo, pacyfizm, wierność, lojalność, zaufanie, uczciwość, prawda, prawdomówność, szczerść, nieprzekupność,</p> <p>wiarygodność, wierność ideałom, bezstronność, neutralność, obiektywizm, realizm</p>	<p>liberalność, wolność, tolerancja, demokracja, obowiązkowość, dokładność, solidność, profesjonalizm, pilność, rzetelność, pracowitość,</p> <p>wytwałość, staranność, sumienność,</p> <p>gospodarność, oszczędność, zapobiegliwość, rozważa, ostrożność, przezorność, powściągliwość,</p> <p>prawość, praworządność, sprawiedliwość, etyczność, przyzwoitość, cnota,</p> <p>szlachetność, odwaga, heroizm, poświęcenie, męstwo, śmiałość,</p> <p>ojczyzna, patriotyzm, obywatelstwo, tradycja, europejskość,</p> <p>bezpośredniość, otwartość, prostolinijność, naturalność, prostota, autentyzm, spontaniczność,</p> <p>towarzyskość, gościnność, poczucie humoru,</p> <p>inteligencja, mądrość, pomysłowość, kreatywność, odkrywczność, pasja, twórczość</p>
--	---	---

Rys. Wartości.

Źródło: Opracowanie własne [za:] Dudniczenko, Fajer, Stera (2010).

MOCNE I SŁABE STRONY (samoocena)

Mocne strony	Słabe strony

CECHY CHARAKTERU

Tabela. Cechy charakteru

<ul style="list-style-type: none"> • Ambitny • Agresywny • Aktywny • Analityczny • Zainteresowany • Zrównoważony • Autorytarny • Entuzjastyczny • Zdolny do pracy pod presją • Dynamiczny • Ambitny • Wychodzący z inicjatywą • Wrażliwy • Gotowy do działania • Emocjonalny • Stanowczy • Zorientowany na sukces • Zdolny do koordynacji • Zdolny do motywowania innych • Zdolny do motywowania siebie • Zdolny do organizowania • Zdolny do konstruowania • Zdolny wpływać na innych 	<ul style="list-style-type: none"> • Elastyczny • Energiczny • Przyjazny • Cierpliwy • Egoistyczny • Bezpośredni • Pomocny • Dowcipny • Impulsywny • Kompetentny • Gotowy do kompromisu • Towarzyski • Skoncentrowany • Współpracujący • Kreatywny • Komunikatywny • Krytyczny • Zdolny do przyjęcia krytyki • Chętny do nauki • Obdarzony zdolnościami matematycznymi • Mobilny • Odważny • Naturalny • Ciekawy 	<ul style="list-style-type: none"> • Otwarty • Optymistyczny • Sumienny • Spokojny • Rzeczowy • Szybko pracujący • Opanowany • Pewny siebie • Rozsądny • Pewny • Mający kompetencje społeczne • Wysportowany • Sympatyczny • Systematyczny w pracy • Tolerancyjny • Przedsiębiorczy • Odpowiedzialny • Wszechstronny • Serdeczny • Elokwentny • Zorientowany na cel • Zdeterminowany • Niezawodny
---	--	--

Źródło: Opracowanie własne.

ZDOLNOŚCI

Howard Gardner wymienia zdolności przedstawione w poniższej tabeli.

Tabela. Zdolności według H. Gardnera

Inteligencja	Cechy osób	Szczególnie potrzebna w zawodach
Językowa	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję językową, lubią czytać, słuchać, pisać, opowiadać, przemawiać. Lubią zabawy słowami, nie mają problemów z ortografią. Często są systematyczne i uporządkowane.	sprzedawca, kelner, poeta, przedstawiciel handlowy, dziennikarz, copywriter, pisarz, polityk, tłumacz, korektor
Matematyczno-logiczna	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję logiczno-matematyczną, lubią liczyć, rozwiązywać zagadki logiczne, eksperymentować, wyciągać wnioski. Często uczą się poprzez robienie notatek, schematów. Są to osoby: <ul style="list-style-type: none"> • zorganizowane, • systematyczne, • dokładne, • potrafiące myśleć abstrakcyjnie. 	mechanik samochodowy, kucharz, prawnik, detektyw, księgowy, bankier, statystyk, analityk, informatyk, architekt, inżynier
Wizualno-przestrzenna	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję wizualno-przestrzenną, lubią rysować, nie mają problemów z czytaniem map, wykresów, schematów, tabel, mają dobre wyczucie koloru. Są to osoby, które myślą obrazowo, robią notatki w formie rysunków i wykresów. Osoby te myślą, używając wyobraźni i obrazów. Są wrażliwe na otaczające przedmioty, kolory i wzory, lubią rysować, rzeźbić i wytwarzać, używając kolorów i różnego typu materiałów.	krawcowa, dekorator wnętrz, cukiernik, malarz, architekt

Kinestetyczna	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję ruchową, lubią prace ręczne, mechaniczne. Najchętniej uczą się poprzez wykonywanie konkretnych zadań. Zapamiętują wtedy, gdy same coś wykonają, a nie wtedy, gdy o tym przeczytają lub ktoś im to pokaże. Mają szybki refleks, ale nie lubią siedzieć zbyt długo w jednym miejscu.	fryzjer, kucharz, cukiernik, mechanik
Muzyczna	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję muzyczną, są wrażliwe na muzykę i dźwięki, ton głosu. Często uczą się poprzez słuchanie. Chętnie słuchają muzyki. Zdecydowanie preferują lektury w formie audiobooków. Uczą się języków obcych ze słuchu.	osoby zajmujące się nagłośnieniem, muzycy
Przyrodnicza	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję przyrodniczą, lubią pracę na świeżym powietrzu. Wszystko, co jest związane z ekologią i ochroną środowiska, ma dla nich duże znaczenie. Często lubią pracę związaną z hodowlą zwierząt lub uprawą roślin.	rolnik, ogrodnik, florysta, zootechnik, weterynarz, dietetyk
Interperso- nalna	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję interpersonalną, lubią być z ludźmi, chętnie uczestniczą w zajęciach grupowych, łatwo dogadują się z innymi. Szybko odgadują intencje innych osób, potrafią rozwiązywać konflikty, łatwo nawiązują kontakty, dobrze prowadzą negocjacje.	sprzedawca, przedstawiciel handlowy, kelner, wszystkie zawody związane z usługami
Intraperso- nalna	Osoby, które mają rozwiniętą inteligencję intrapersonalną, mają dobrze rozwiniętą intuicję. Nie potrzebują motywacji do działania z zewnątrz, same wiedzą, co i dlaczego chcą robić. Mają dużą wiedzę na temat samego siebie, potrafią nazwać swoje cele, aspiracje, plany, mocne strony, ale także ograniczenia. Są refleksyjne, często preferują pracę samodzielną.	pisarz, poeta, kompozytor, scenarzysta, psychiatra, psycholog, pedagog, etyk, ksiądz

Źródło: Opracowanie własne.

SUKCESY

(wpisujemy to, co uważamy za osiągnięcie zarówno w obszarze zawodowym, jak i osobistym)

Uwaga!
Każdy odnosi sukcesy.
Pomóż klientowi odnaleźć je i nazwać. To znacznie
wpłynie na podniesienie jego samooceny!

MOTYWACJA

Motywacja, czyli stan gotowości człowieka do podjęcia określonego działania.

RODZAJE MOTYWACJI

- **Wewnętrzna** – aktywizacja następuje wtedy, gdy człowiek dąży do zaspokojenia swoich potrzeb. Jej przykładem jest zainteresowanie lub zamiłowanie do czegoś.

Motywacja wewnętrzna to taka, w której dana aktywność jest celem samym w sobie. To bodźce wewnętrzne dające poczucie, że praca, dana aktywność jest ważna, daje swobodę działania i możliwość zaspokojenia potrzeb.

- **Zewnętrzna** – polega na wzbudzeniu potrzeb przez stosowanie kar i nagród, informowaniu o możliwościach zawartych w różnego rodzaju sytuacjach i manipulowaniu tymi możliwościami. To angażowanie się w daną aktywność dla osiągnięcia konsekwencji zewnętrznych, nieuwarunkowana wewnętrznie.



W diagnozie motywacji może być pomocna poniższa piramida:



Rys. Piramida motywacji.

Źródło: Nieznane.

Ludzie mogą być motywowani przez potrzeby z wyższego szczebla piramidy po zaspokojeniu potrzeb z niższego. Na przykład nie zmusimy klienta do podjęcia pracy bez zaspokojenia jego potrzeb fizjologicznych, bezpieczeństwa.

ZAINTERESOWANIA

AKTYWNOŚĆ SPOŁECZNA, ZAINTERESOWANIA I HOBBY

Tabela. Zainteresowania

Aktywność społeczna	Zainteresowania i hobby
<ul style="list-style-type: none"> • Uniwersytet Trzeciego Wieku • Komitet Rodzicielski • PCK • Samorząd lokalny • Społeczna służba porządkowa • Chór • Drużyna sportowa • Organizacja społeczna • Zespół muzyczny • Komitet osiedlowy • Prace społeczne – użytkowe • Harcerstwo • Przewodnictwo • Klub młodzieżowy • Klub wędkarski • Kółko fotograficzne • Zespół teatralny • Klub brydżowy • Stowarzyszenie • Fundacja • Schola parafialna animowana przez młodzież • Zespół instrumentalno-wokalny • Zespoły śpiewacze; folklorystyczne • Zespół teatralno-muzyczny • Zespół teatralny • Grupy oazowe • Koła Gospodyń Wiejskich • Klub młodzieżowy • Klub Miłośników Ekologii i Przyrody • Kabaret 	<ul style="list-style-type: none"> • gra na instrumentach muzycznych • ogrodnictwo • praca przy komputerze • CB/radio amatorskie • ćwiczenia gimnastyczne/aerobic • wyrabianie win • rozwiązywanie krzyżówek • taniec • astronomia • obserwacja ptaków • rzucanie łotkami • praca w drewnie • wyścigi samochodowe • garncarstwo • wytwarzanie mebli • sklejanie modeli • fotografia • jazda na rowerze • wspinaczka górską • praca ochotnicza • gra w piłkę nożną • czytanie • malowanie artystyczne • hodowla zwierząt • wędkarstwo • żeglownictwo • kolekcjonowanie monet/znaczków • majsterkowanie • gotowanie • elektronika • szycie • hodowla rybek • praca przy samochodzie

Źródło: Opracowanie własne.

STAN ZDROWIA

(wpisujemy informacje o stanie zdrowia, które nam ujawnia klient)

Symbole przyczyn niepełnosprawności

Symbole przyczyny niepełnosprawności są następujące:

- 01-U – upośledzenie umysłowe;
- 02-P – choroby psychiczne;
- 03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu;
- 04-O – choroby narządu wzroku;
- 05-R – upośledzenie narządu ruchu;
- 06-E – epilepsja;
- 07-S – choroby układu oddechowego i krążenia;
- 08-T – choroby układu pokarmowego;
- 09-M – choroby układu moczowo-płciowego;
- 10-N – choroby neurologiczne;
- 11-I – inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpećenia, choroby układu krwiotwórczego;
- 12-C – całościowe zaburzenia rozwojowe.

Symbol przyczyny niepełnosprawności zawarty w orzeczeniu odzwierciedla rozpoznanie uszkodzenia lub choroby, która niezależnie od przyczyny jej powstania powoduje zaburzenia funkcji organizmu oraz ograniczenia w wykonywaniu czynności życiowych i aktywności społecznej klienta.

Orzeczenie może zawierać więcej niż jeden symbol przyczyny niepełnosprawności, nie więcej niż trzy symbole schorzeń, które w porównywalnym stopniu wpływają na zaburzenie funkcji organizmu. Ustawodawca ograniczył liczbę symboli przyczyn niepełnosprawności na każdym z orzeczeń do trzech, wymagając jednocześnie, aby w przypadku orzeczenia stopnia niepełnosprawności albo niepełnosprawności każdy z symboli zawartych w orzeczeniu niezależnie od pozostałych stanowił samodzielną przyczynę niepełnosprawności lub jej stopnia (<http://www.niepelnospawni.gov.pl/>).

MOBILNOŚĆ

(dojazd do pracy lub zmiana miejsca zamieszkania)

Warto zadać klientowi następujące pytania:

- Jak daleko jest Pan/Pani w stanie dojeżdżać?
- Czy jest Pan/Pani gotowy/gotowa na zmianę miejsca zamieszkania?
- Gdzie chciałby/chciałaby Pan/Pani pracować – na wsi, w mieście?
- Czy byłby/byłaby Pan/Pani skłonny/skłonna podjąć pracę związaną z częstymi wyjazdami służbowymi?

INFORMACJE DODATKOWE

(np. publikacje, projekty, dyplomy, nagrody, członkostwo w organizacjach, lista referencji)

WYNIKI TESTÓW

(umieszczamy wyniki testów wykorzystanych w procesie doradczym)

Pytania dotyczące testów:

- Co Pan/Pani sądzi o tych wynikach? Czy są zgodne z tym, co Pan/Pani myślał/myślała o sobie dotychczas?
- Co Pan/Pani sądzi o tych wynikach? Czy są zgodne z Pana/Pani intuicją na swój temat?
- Czy jest coś w tych wynikach, co Pana/Panią zaskoczyło? A z jaką częścią zgadza się
- Pan/Pani w największym stopniu?
- Co te wyniki oznaczają dla Pana/Pani? Czy w jakiś sposób wpływają na to, jak Pan/Pani myśli o sobie?
- W jaki sposób Pana/Pani zainteresowania zawodowe mogą być realizowane w pracy/w domu?
- Która z dotychczas wykonywanych prac była najbardziej zbliżona do Pana/Pani zainteresowań zawodowych?
- W oparciu o to, co do tej pory mówiliśmy, i Pana/Pani wyniki jaki rodzaj pracy sprawiałby Panu/Pani najwięcej satysfakcji?

- W jaki sposób może Pan/Pani spróbować dostosować swoją aktualną pracę do własnych preferencji zawodowych?
- Jakie dodatkowe umiejętności/kwalifikacje są Panu/Pani potrzebne, by w najlepszy sposób realizować swoje preferencje zawodowe?

ZALECENIA

(obszary wymagające dalszej pracy)

PROPONOWANE GRUPY ZAWODÓW

201 zawodów szkolnych w podziale na 4 wymiary (przedmioty pracy) według Dale'a Predigera.

Tabela. 201 zawodów

Wymiar (przedmiot pracy)	Nazwa zawodu (w kolejności alfabetycznej)
Dane	Bibliotekarz
Dane	Monter elektronik
Dane	Technik prac biurowych
Dane	Technik administracji
Dane	Technik agrobiznesu
Dane	Technik analityk
Dane	Technik archiwista
Dane	Technik bezpieczeństwa i higieny pracy
Dane	Technik cyfrowych procesów graficznych
Dane	Technik drogownictwa
Dane	Technik ekonomista
Dane	Technik elektroniki i informatyki medycznej
Dane	Technik elektroradiolog
Dane	Technik informatyk
Dane	Technik księgarstwa

Dane	Technik logistyk
Dane	Technik rachunkowości
Dane	Technik spedytor
Dane	Technik technologii chemicznej
Dane	Technik teleinformatyk
Dane	Technik transportu drogowego
Dane	Technik tyfloinformatyk
Dane	Technik usług pocztowych i finansowych
Idee	Aktor cyrkowy
Idee	Aktor scen muzycznych
Idee	Animator kultury
Idee	Fotograf
Idee	Fototechnik
Idee	Muzyk
Idee	Plastyk
Idee	Tancerz
Idee	Technik architektury krajobrazu
Idee	Technik nawigator morski
Idee	Technik organizacji reklamy
Idee	Technik realizacji dźwięku
Idee	Technik realizacji nagrań i nagłośnień
Idee	Technik włókienniczych wyrobów dekoracyjnych
Idee	Technik żeglugi śródlądowej
Ludzie	Asystent kierownika produkcji filmowej
Ludzie	Asystent osoby niepełnosprawnej
Ludzie	Higienistka stomatologiczna
Ludzie	Kelner
Ludzie	Opiekun medyczny
Ludzie	Opiekun osoby starszej

Ludzie	Opiekun w domu pomocy społecznej
Ludzie	Opiekunka dziecięca
Ludzie	Opiekunka środowiskowa
Ludzie	Ortoptystka
Ludzie	Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej
Ludzie	Sprzedawca
Ludzie	Technik turystyki wiejskiej
Ludzie	Technik handlowiec
Ludzie	Technik hotelarstwa
Ludzie	Technik masażysta
Ludzie	Technik obsługi turystycznej
Ludzie	Technik pożarnictwa
Ludzie	Technik usług fryzjerskich
Ludzie	Technik usług kosmetycznych
Ludzie	Terapeuta zajęciowy
Rzeczy	Asystentka stomatologiczna
Rzeczy	Betoniarz zbrojarz
Rzeczy	Błacharz
Rzeczy	Błacharz izolacji przemysłowych
Rzeczy	Błacharz samochodowy
Rzeczy	Cieśla
Rzeczy	Cukiernik
Rzeczy	Dekarz
Rzeczy	Drukarz
Rzeczy	Elektromechanik
Rzeczy	Elektromechanik pojazdów samochodowych
Rzeczy	Elektryk
Rzeczy	Florysta
Rzeczy	Fryzjer

Rzeczy	Garbarz skór
Rzeczy	Górnik eksploatacji otworowej
Rzeczy	Górnik eksploatacji podziemnej
Rzeczy	Górnik odkrywkowej eksploatacji złóż
Rzeczy	Introligator
Rzeczy	Kaletnik
Rzeczy	Kamieniarz
Rzeczy	Kominiarz
Rzeczy	Koszykarz-plecionkarz
Rzeczy	Kowal
Rzeczy	Krawiec
Rzeczy	Kucharz
Rzeczy	Kuśnierz
Rzeczy	Lakiernik
Rzeczy	Mechanik automatyki przemysłowej i urządzeń precyzyjnych
Rzeczy	Mechanik maszyn i urządzeń drogowych
Rzeczy	Mechanik motocyklowy
Rzeczy	Mechanik pojazdów samochodowych
Rzeczy	Mechanik precyzyjny
Rzeczy	Mechanik-monter maszyn i urządzeń
Rzeczy	Mechanik-operator pojazdów i maszyn rolniczych
Rzeczy	Modelarz odlewniczy
Rzeczy	Monter budownictwa wodnego
Rzeczy	Monter izolacji budowlanych
Rzeczy	Monter izolacji przemysłowych
Rzeczy	Monter kadłubów okrętowych
Rzeczy	Monter konstrukcji budowlanych
Rzeczy	Monter mechatronik

Rzeczy	Monter nawierzchni kolejowej
Rzeczy	Monter sieci i urządzeń telekomunikacyjnych
Rzeczy	Monter sieci, instalacji i urządzeń sanitarnych
Rzeczy	Monter systemów rurociągowych
Rzeczy	Monter zabudowy i robót wykończeniowych w budownictwie
Rzeczy	Murarz tynkarz
Rzeczy	Obuwnik
Rzeczy	Ogrodnik
Rzeczy	Operator maszyn i urządzeń do obróbki plastycznej
Rzeczy	Operator maszyn i urządzeń do przetwórstwa tworzyw sztucznych
Rzeczy	Operator maszyn i urządzeń metalurgicznych
Rzeczy	Operator maszyn i urządzeń odlewniczych
Rzeczy	Operator maszyn i urządzeń przemysłu spożywczego
Rzeczy	Operator maszyn leśnych
Rzeczy	Operator maszyn w przemyśle włókienniczym
Rzeczy	Operator obrabiarek skrawających
Rzeczy	Operator urządzeń przemysłu ceramicznego
Rzeczy	Operator urządzeń przemysłu chemicznego
Rzeczy	Operator urządzeń przemysłu szklarskiego
Rzeczy	Optyk-mechanik
Rzeczy	Piekarz
Rzeczy	Protetyk słuchu
Rzeczy	Pszczelarz
Rzeczy	Rękodzielnik wyrobów włókienniczych
Rzeczy	Rolnik
Rzeczy	Rybak śródlądowy
Rzeczy	Stolarz

Rzeczy	Stroiciel fortepianów i pianin
Rzeczy	Ślusarz
Rzeczy	Tapicer
Rzeczy	Technik budownictwa wodnego
Rzeczy	Technik budowy fortepianów i pianin
Rzeczy	Technik mechanik lotniczy
Rzeczy	Technik mechanik okrętowy
Rzeczy	Technik pojazdów samochodowych
Rzeczy	Technik przetwórstwa mleczarskiego
Rzeczy	Technik renowacji elementów architektury
Rzeczy	Technik rybołówstwa morskiego
Rzeczy	Technik technologii szkła
Rzeczy	Technik automatyk sterowania ruchem kolejowym
Rzeczy	Technik awionik
Rzeczy	Technik budownictwa
Rzeczy	Technik budownictwa okrętowego
Rzeczy	Technik chłodnictwa i klimatyzacji
Rzeczy	Technik dentystyczny
Rzeczy	Technik dróg i mostów kolejowych
Rzeczy	Technik eksploatacji portów i terminali
Rzeczy	Technik elektroenergetyk transportu szynowego
Rzeczy	Technik elektronik
Rzeczy	Technik elektryk
Rzeczy	Technik energetyk
Rzeczy	Technik farmaceutyczny
Rzeczy	Technik garbarz
Rzeczy	Technik gazownictwa
Rzeczy	Technik geodeta
Rzeczy	Technik geolog

Rzeczy	Technik górnictwa odkrywkowego
Rzeczy	Technik górnictwa otworowego
Rzeczy	Technik górnictwa podziemnego
Rzeczy	Technik hodowca koni
Rzeczy	Technik hutnik
Rzeczy	Technik inżynierii środowiska i melioracji
Rzeczy	Technik leśnik
Rzeczy	Technik mechanik
Rzeczy	Technik mechanizacji rolnictwa
Rzeczy	Technik mechatronik
Rzeczy	Technik obuwnik
Rzeczy	Technik ochrony fizycznej osób i mienia
Rzeczy	Technik ochrony środowiska
Rzeczy	Technik odlewnik
Rzeczy	Technik ogrodnik
Rzeczy	Technik optyk
Rzeczy	Technik ortopeda
Rzeczy	Technik papiernictwa
Rzeczy	Technik procesów drukowania
Rzeczy	Technik procesów intrologatorskich
Rzeczy	Technik przeróbki kopaliny stałych
Rzeczy	Technik pszczelarz
Rzeczy	Technik rolnik
Rzeczy	Technik rybactwa śródlądowego
Rzeczy	Technik sterylizacji medycznej
Rzeczy	Technik technologii ceramicznej
Rzeczy	Technik technologii drewna
Rzeczy	Technik technologii odzieży
Rzeczy	Technik technologii wyrobów skórzanych

Rzeczy	Technik technologii żywności
Rzeczy	Technik telekomunikacji
Rzeczy	Technik transportu kolejowego
Rzeczy	Technik urządzeń dźwigowych
Rzeczy	Technik urządzeń i systemów energetyki odnawialnej
Rzeczy	Technik urządzeń sanitarnych
Rzeczy	Technik weterynarii
Rzeczy	Technik wiertnik
Rzeczy	Technik włókiennik
Rzeczy	Technik żywienia i usług gastronomicznych
Rzeczy	Wędliniarz
Rzeczy	Wiertacz
Rzeczy	Zdun
Rzeczy	Zegarmistrz
Rzeczy	Złotnik-jubiler

Źródło: Turski R. (2014).

Rozdział VII

Testy

Test kompetencji zawodowych

Test kompetencji zawodowych służy ocenie poziomu kompetencji istotnych w budowaniu planu życia zgodnie z teorią Marka Savickasa.

Mówiąc o poradnictwie zawodowym jako o integralnej części poradnictwa całościowego, autor wskazuje na obszary, które są elementem społeczeństwa ponowoczesnego. Poniższe obszary stały się podstawą budowy skali badających poziom poszczególnych kompetencji zawodowych.

Pracownicy światowi – domeną współczesnego świata, a co za tym idzie rynku pracy, jest globalizacja i ucyfrowienie, między innymi komunikacji. W związku z tym wzrasta się aktywność imigracyjna, co prowadzi do tego, że często wykonujemy naszą pracę w środowisku wielokulturowym. Żeby pracownik został dostrzeżony przez pracodawcę na ponowoczesnym rynku pracy, wymaga się od niego adaptacyjności, gotowości do ponoszenia ryzyka, a także innowacyjności i innych cech. Ważne są również umiejętności funkcjonowania w wielokulturowym społeczeństwie, a także przetwarzania informacji.

Zdzisław Wołk (2001) zauważa, że osoba o cechach „wróżących korzyści” dla firmy to ktoś, kto wyraża **gotowość do** podejmowania wyzwań, **ponoszenia ryzyka, pracujący w sposób twórczy**, a nawet agresywny, posiadający **zdolność do szybkiego przystosowania się** do nowego środowiska zawodowego.

Z kolei według Izabeli Bieniek oraz Sylwii Steinerowskiej (2014) współczesny menadżer powinien posiadać nie tylko uniwersalne kompetencje w zakresie pełnionych obowiązków zawodowych, lecz głównie **kompetencje, które zagwarantują efektywne funkcjonowanie w środowisku wielokulturowym.**

Współcześnie informacja jest najcenniejszym kapitałem każdej organizacji, co powoduje dynamiczny rozwój technologii umożliwiającej jej pozyskiwanie, analizę, zmianę (Senge, 1998). Strategia lizbońska wśród pięciu obszarów działania wskazuje budowę społeczeństwa informacyjnego, co ściśle łączy się z budowaniem gospodarki opartej na wiedzy. Dlatego na współczesnym rynku pracy tak istotne są kompetencje związane z przetwarzaniem informacji.

Organizacja ucząca się to organizacja adaptująca się do zmiennych warunków otoczenia, co umożliwia jej przetrwanie w warunkach ciągłych zmian ekonomiczno-społeczno-politycznych. Swoim członkom taka organizacja zapewnia stałe doskonalenie się poprzez nabywanie przez nich nowych umiejętności, możliwości, wzorców działania, a także uzyskiwanie informacji na temat popełnianych przez siebie błędów i wskazówek, w jaki sposób należy te błędy skorygować.

Kluczowe kompetencje członków organizacji uczących się związane są z podstawowymi warunkami funkcjonowania tych organizacji:

- mistrzostwo osobiste – proces ciągłego udoskonalania umiejętności w ścisłej korelacji ze zmieniającymi się warunkami otoczenia;
- modele myślowe – świadomość własnego sposobu myślenia, własnych ograniczeń, stereotypów, wielotorowość myślenia, otwarcie na wymianę myśli z innymi członkami organizacji;
- wspólna wizja – posiadanie wizji swojego życia, celów do których się dąży, świadomość tego, na ile te cele są zbieżne z celami organizacji, odwaga przyznania się do własnych dążeń;
- zespołowe uczenie się – korzystanie z doświadczeń innych, poszukiwanie informacji, dzielenie się własnymi doświadczeniami, uczenie się na błędach;
- myślenie systemowe – systematyczność w gromadzeniu informacji o otoczeniu organizacji, rynku pracy, trendach na rynku, analiza zmian, umiejętność patrzenia na całość problemu, umiejętność wyodrębnienia związków przyczynowo-skutkowych.

Odejście od etatowego zatrudnienia

Gospodarowanie zasobami (czasem, pieniędzmi) – w tym obszarze znajdują się umiejętności związane z oszczędzaniem, przedsiębiorczością, planowym rozkładem zadań zawodowych oraz umiejętność nadawania priorytetów swoim zobowiązaniom.

- Potrafię nadawać rangę swoim planom zawodowym i realizować je według przyjętej hierarchii ważności.
- W swoich działaniach potrafię oszacować ryzyko realizowanego przedsięwzięcia.
- Wiem, w jaki sposób dobrać efektywne narzędzia służące realizacji mojego celu.

Otwartość na zmiany – obszar ten obejmuje gotowość do zmian, łaskawość akceptowania zmian organizacyjnych, elastyczność zachowania, umiejętność dostosowania się do zmiennych warunków.

- Nowe sytuacje inspirują mnie do działania.
- Uważam, że z każdej sytuacji potrafię wyciągnąć pozytywne wnioski.
- Chętnie nawiązuję kontakty.

Uważność – zdolność do dostrzegania nowych trendów, chwytność okazji, czujność w odbiorze rzeczywistości, koncentracja na swoim celu i poszukiwanie alternatywnych sposobów jego realizacji. W tym miejscu jest również miejsce na szeroko pojęte kompetencje komunikacyjne.

- Potrafię uważnie słuchać innych osób.
- Na bieżąco śledzę wydarzenia w swoim mieście.
- Interesuję się działaniami podejmowanymi przez konkurencję.

Skuteczność (planowe działanie, umiejętność poszukiwania alternatywnych rozwiązań, konsekwencja, determinacja).

- Dostrzegam korzyści w tych obszarach, w których inni widzą trudności.
- Kiedy spotykam się z trudną dla mnie sytuacją, wiem, gdzie mogę znaleźć pomoc w jej rozwiązaniu.

- Posiadam bazę zdobytych doświadczeń/kontaktów i korzystam z niej podczas realizacji nowych zadań.

Wewnątrzsterowność (lokalizacja kontroli, umiejętności związane z motywacją, samodzielność w podejmowaniu decyzji, zaufanie do własnych sądów).

- Konsekwentnie realizuję zaplanowane działania.
- Potrafię nagradzać się za dobrze wykonane działanie.
- Potrafię samodzielnie decydować o sposobach realizacji zadania.

Tabela. Kompetencje służące budowaniu planu życia – pytania

Kompetencja – Pracownicy światowi	
Składowe kompetencji	Pytania
Adaptacyjność (zdolność przystosowania się człowieka do zmieniających się warunków)	Łatwo przystosowuję się do nowych sytuacji.
	Z łatwością akceptuję zmiany.
	Potrafię adekwatnie reagować na zmieniającą się rzeczywistość.
Radzenie sobie z wielokulturowością (funkcjonowanie w środowisku tzw. multi-kulti)	Jestem ciekawy/ciekawa świata.
	Dobrze się czuję w środowisku wielokulturowym.
	Czuję się „obywatelem świata”.
Przetwarzanie informacji (umiejętność stosowania różnego rodzaju nowoczesnych technologii służących gromadzeniu, analizowaniu i przesyłaniu informacji)	Potrafię korzystać z nowych technologii.
	Potrafię analizować informacje.
	Potrafię przetwarzać informacje.
Innowacyjność (twórcze, kreatywne podejście do swoich działań; umiejętność poszukiwania i generowania nowych, oryginalnych wizji i rozwiązań problemów)	W swoim życiu dążę do tego, aby różne rzeczy robić coraz lepiej.
	Potrafię wymyślać nowe rzeczy.
	Szukam nowych sposobów rozwiązywania codziennych problemów.
Gotowość do ponoszenia ryzyka (podejmowanie działań, których efekty są trudne do przewidzenia)	Lubię podejmować ryzyko.
	Gram w gry losowe (np. lotto, ruletka itp.).
	Gdybym miał/miała odpowiednie środki, chętnie zainwestowałbym/zainwestowałabym na giełdzie.

Źródło: Opracowanie: Sarad-Deć K., Szczodrak M., Wróblewska A. (2014).

Tabela. Organizacje uczące się

Kompetencja – Organizacje uczące się	
Składowe kompetencji	Pytania
Silna motywacja do rozwoju (mistrzostwo osobiste)	Konsekwentnie buduję wizję swojego życia, wytyczając i realizując cele.
	Staram się znaleźć drogę do realizowania swoich marzeń.
	Szukam okazji do uczenia się nowych rzeczy i chętnie zdobywam nowe umiejętności.
Refleksyjność (modele myślowe)	Wkładam wiele wysiłku, aby poznać przyczyny swoich działań.
	Uważam, że zawsze jest więcej niż jeden prawidłowy sposób patrzenia na daną sprawę.
	Poszukuję różnych sposobów realizacji działań.
Poszukiwanie znaczenia (wspólna wizja)	Swoje cele osobiste odnoszę do celów przedsiębiorstwa, w którym pracuję.
	Często zadaję sobie pytanie na temat mojej przyszłości zawodowej.
	Potrafię odkrywać przed innymi swoje cele i dążenia.
Ekspozowanie własnej wiedzy (zespołowe uczenie się)	W rozwiązywaniu problemów potrafię korzystać z doświadczeń innych osób.
	Chętnie dzielę się moimi doświadczeniami z innymi osobami, aby pomóc im w rozwiązywaniu problemów czy też ulepszaniu ich sposobów pracy.
	Popełniane przez siebie i innych błędy traktuję jako okazję do uczenia się.
Systematyczność (myślenie systemowe)	Poszukuję związków przyczynowo-skutkowych w realizowanych działaniach.
	Realizując zadania, staram się dostrzec przyszłe skutki podejmowanych przeze mnie działań.
	Na bieżąco analizuję trendy na rynku pracy i staram się do nich dostosowywać.

Źródło: Opracowanie: Sarad-Deć K., Szczodrak M., Wróblewska A. (2014).

Tabela. Odejście od etatowego zatrudnienia

Kompetencja – Odejście od etatowego zatrudnienia	
Składowe kompetencji	Pytania
Gospodarowanie zasobami	Potrafię nadawać rangę swoim planom zawodowym i realizować je według przyjętej hierarchii ważności.
	W swoich działaniach potrafię oszacować ryzyko realizowanego przedsięwzięcia.
	Wiem, w jaki sposób dobrać efektywne narzędzia służące realizacji mojego celu.
Otwartość na zmiany	Nowe sytuacje inspirują mnie do działania.
	Uważam, że z każdej sytuacji potrafię wyciągnąć pozytywne wnioski.
	Chętnie nawiązuję kontakty.
Uważność	Potrafię uważnie słuchać innych osób.
	Na bieżąco śledzę wydarzenia w swoim mieście.
	Interesuję się działaniami podejmowanymi przez konkurencję.
Skuteczność	Dostrzegam korzyści w tych obszarach, w których inni widzą trudności.
	Kiedy spotykam się z trudną dla mnie sytuacją, wiem, gdzie mogę znaleźć pomoc w jej rozwiązaniu.
	Posiadam bazę zdobytych doświadczeń/kontaktów i korzystam z niej podczas realizacji nowych zadań.
Wewnętrzsterowność	Konsekwentnie realizuję zaplanowane działania.
	Potrafię nagradzać się za dobrze wykonane działanie.
	Potrafię samodzielnie decydować o sposobach realizacji zadania.

Źródło: Opracowanie: Sarad-Deć K., Szczodrak M., Wróblewska A. (2014).

Test diagnozujący poziom edukacji

Filar I

Uczyć się, aby żyć wspólnie – żeby uczestniczyć i współpracować z innymi na wszystkich płaszczyznach działalności ludzkiej.

Tabela. Uczyć się, aby żyć wspólnie

Obszar	Pytania dotyczące obszaru
Współdziałanie	<ul style="list-style-type: none"> • uczyć się po to, żeby współpracować • uczyć się po to, aby umieć pracować w zespole • uczyć się dzielić swoją wiedzą z innymi członkami zespołu
Różnorodność	<ul style="list-style-type: none"> • dostrzegam problemy innych ludzi • uczyć się akceptować odmienność • staram się czerpać/korzystać z różnorodności, jaka mnie otacza (postaw innych ludzi)
Współzależność	<ul style="list-style-type: none"> • uczyć się po to, żeby być członkiem zespołu • łatwo przyswajam wiedzę, kiedy uczyć się w grupie • uczyć się, aby dobrze funkcjonować w grupie
Integracja	<ul style="list-style-type: none"> • uczyć się odmiennych postaw i zachowań ludzi • uczyć się integracji środowisk • staram się akceptować wartości, normy innych osób w moim otoczeniu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Ryszkowska-Tatara A. (2014).

Filar II

Uczyć się, aby wiedzieć – czyli zdobyć narzędzia rozumienia nie wiedzy encyklopedycznej, ale takiej która pozwoli rozumieć zmiany.

Tabela. Uczyć się, aby wiedzieć

Obszar	Pytania dotyczące obszaru
Wiedza=wartość	<ul style="list-style-type: none"> • uczyć się, aby odnaleźć się we współczesnym świecie • uczyć się, aby mieć możliwość rozwoju • wiedza jest dla mnie wartością
Zdobywanie wiedzy	<ul style="list-style-type: none"> • korzystam z różnych źródeł informacji • wykorzystuję różne formy zdobywania wiedzy • pogłębiając swoją wiedzę, aby więcej rozumieć
Umiejętność uczenia się	<ul style="list-style-type: none"> • weryfikuję swoją wiedzę • staram się uczyć ze zrozumieniem • rozumienie tego, czego się uczę, jest dla mnie ważne
Rozwijanie umysłu	<ul style="list-style-type: none"> • uczyć się akceptować zmiany • sprawdzam moją wiedzę w różnych sytuacjach • staram się korzystać z technik zapamiętywania, uczenia się

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Ryszkowska-Tatara A. (2014).

Filar III

Uczyć się, aby działać – mieć kompetencje do oddziaływania w aspekcie społecznym, umiejętności miękkich.

Tabela. Uczyć się, aby działać

Obszar	Pytania dotyczące obszaru
Kwalifikacje	<ul style="list-style-type: none"> • udzielam się społecznie • uczę się, żeby rozumieć innych – ich emocje, zachowania, myśli • uczę się kontrolować własne emocje, aby skutecznie działać
Kompetencje	<ul style="list-style-type: none"> • rozwijam umiejętności związane ze skuteczną komunikacją • poszukuję informacji na temat skutecznej autoprezentacji • uczę się, aby łatwiej nawiązywać i utrzymywać relacje z ludźmi
Postawa	<ul style="list-style-type: none"> • w sytuacjach konfliktowych szukam kompromisu • uczę się asertywności • uczę się rozwiązywać sytuacje problemowe za pomocą kompromisu i/lub negocjacji
Stosowanie wiedzy w praktyce	<ul style="list-style-type: none"> • chętnie wykorzystuję w praktyce to, czego się właśnie nauczyłem/nauczyłam • chętnie eksperymentuję z nowo zdobytymi umiejętnościami • uczę się zarządzania czasem

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Tatar A. (2014).

Filar IV

Uczyć się, aby być – uczyć się, aby człowiek pracował najlepiej, jak pozwalają mu możliwości, służyć cywilizacji, przyczynić się do jej rozwoju i w niej żyć.

Tabela. Uczyć się, aby być

Obszar	Pytania dotyczące obszaru
Człowiek= jednostka twórcza	<ul style="list-style-type: none"> szukam okazji do odkrywania moich możliwości uczę się twórczego podejścia do własnego życia uczę się, aby kreować rzeczywistość
Stawać się człowiekiem wartościowym	<ul style="list-style-type: none"> uczę się mieć swoje zdanie uczę się wykorzystywać własne zasoby – dla siebie i dla rozwoju cywilizacji uczę się być człowiekiem wartościowym
Samokształcenie, edukacja ustawiczna	<ul style="list-style-type: none"> uczę się zmieniać siebie uczę się być odpowiedzialnym za rozwój własny i świata, który mnie otacza efektywnie wykorzystuję swoją wiedzę
Rozwój ogólnospołeczny	<ul style="list-style-type: none"> jestem świadomy/świadoma mojego wpływu na otoczenie uczę się zmieniać świat uczę się, aby zostawić ślad po sobie przyszłym pokoleniom

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Ryszkowska-Tatara A. (2014).

Obserwując zmieniający się rynek pracy oraz opracowania z dziedziny poradnictwa zawodowego, zauważyliśmy brak narzędzi służących diagnozowaniu poziomu edukacji, zdobytych umiejętności zarówno w kształceniu pozaformalnym, jak i nieformalnym w kontekście opracowanego raportu dla UNESCO przez Międzynarodową Komisję ds. Edukacji dla XXI wieku pod przewodnictwem Jacques’a Delorsa – *Edukacja: jest w niej ukryty skarb*.

Opracowany **test diagnozujący poziom edukacji** jest innowacyjnym narzędziem diagnostycznym, który wskaże osobom pracującym oraz po-

szukającym pracy, które obszary z danego filaru powinni wzmocnić, doskonalić, a które mogą uważać za swoje mocne strony, atuty.

Rozwój cywilizacji, gwałtowny postęp techniczny stwarzają bardzo duże zapotrzebowanie na osoby posiadające z jednej strony dużą wiedzę, a z drugiej obdarzone wyobraźnią, intuicją, zdolnościami do niekonwencjonalnego myślenia i opracowywania oryginalnych pomysłów. Współczesny świat potrzebuje ludzi kreatywnych we wszystkich dziedzinach życia. A kreatywność to klucz do sukcesu, to cecha, która ułatwi egzystencję we wciąż zmieniającym się świecie.

Koncepcja testu uwzględnia europejski model edukacji, który zakłada, że edukacja trwa przez całe życie – od dzieciństwa aż po kres naszego życia, zaś wszystkie rodzaje wiedzy przenikają się i wzajemnie wzbogacają.

Koncepcja **edukacji przez całe życie** jest odpowiedzią na wyzwania szybko zmieniającego się świata, na lepsze rozumienie świata i innych, budowanie swojej tożsamości i podmiotowości. Daje to alternatywę z wychodzenia z szeregu bezrobotnych, prowadzącą w efekcie do wykluczenia społecznego i kulturowego (raport UNESCO – *Edukacja XXI w.*). W koncepcji edukacji przez całe życie ważne jest, by wykorzystać wszystkie okazje do aktualizowania, pogłębiania i wzbogacania wiedzy, którą posiadamy, oraz by umieć dostosowywać się do zmieniającego świata.

Edukacja, by spełnić swoją misję, powinna koncentrować się na czterech aspektach kształcenia, które przez całe życie będą niejako dla każdej jednostki filarami wiedzy:

- **uczyć się, aby żyć wspólnie** – aby uczestniczyć i współpracować z innymi na wszystkich płaszczyznach działalności ludzkiej;
- **uczyć się, aby wiedzieć** – czyli zdobyć narzędzia rozumienia nie wiedzy encyklopedycznej, ale takiej, która pozwoli rozumieć zmiany;
- **uczyć się, aby działać** – mieć kompetencje do oddziaływania w aspekcie społecznym, umiejętności miękkich;
- **uczyć się, aby być** – uczyć się, aby człowiek pracował najlepiej, jak pozwalają mu możliwości, aby służyć cywilizacji, przyczynić się do jej rozwoju i aby w niej żyć.

Filary wiedzy tworzą całość, gdyż mają wiele punktów zbieżnych, przecinających się i uzupełniających.

W koncepcji edukacji przez całe życie obok nauczania formalnego promowana jest idea edukacji pozaformalnej, ponieważ stanowi ona doskonały sposób na zwiększenie szans osób bezrobotnych na rynku pracy – oprócz wiedzy pozwala zdobyć umiejętności praktyczne.

Współcześnie większość stanowisk pracy wymaga od pracowników nie tylko określonych umiejętności, ale także ciągłej gotowości do uczenia się i podnoszenia swoich kwalifikacji. Proces uczenia się osób dorosłych jest bardzo złożony, na jego przebieg mają wpływ różne czynniki. Przemiany we współczesnym świecie, głównie globalizacja technologii i rozwój cywilizacji informacyjnej, zwiększają możliwości człowieka do zdobywania wiedzy. Sprzyjają również jego wzrostowi mobilności także w celach zatrudnienia. Jednocześnie mogą stanowić czynnik, który wyklucza osoby bez odpowiedniego wykształcenia z wymagającego rynku pracy.

W procesie edukacyjnym osób dorosłych powinny być uwzględnione takie obszary jak: wiedza, umiejętności oraz postawa. Nie możemy koncentrować się tylko na jednym z obszarów, np. umiejętności, gdyż spowodujemy, że osoby będą uczyć się mechanicznie, tzn. ćwiczyć umiejętność bez refleksji nad nią (brak wiedzy) lub całkiem zrezygnują z nauki, nie dostrzegając jej sensu (brak podstaw). Na etapie nauczania osób dorosłych należy pamiętać, by umiejętnie, w zależności od stylu uczenia się, przekazywać treści szkoleniowe, rozbudzać pasje i zainteresowania tych osób, a także uzasadniać potrzebę nabywania konkretnych umiejętności. Zróżnicowane spojrzenie na edukację jest konieczne z uwagi na zjawisko współzależności globalnej, która napędza rozwój ogólnospołeczny i pogłębia nierówności społeczno-gospodarcze pomiędzy krajami, wpływając na wiele społeczeństw, w tym bezpośrednio na systemy edukacyjne. To właśnie edukacja w największym stopniu decyduje o procesach rozwoju jednostki i społeczeństwa. Europejski model edukacji zakłada koncepcję kształcenia przez całe życie oraz fundamentalność „filarów edukacji”. W dobie szybkiej ewolucji świata, ogromnego dostępu do informacji poprzez Internet, telewizję, radio nie możemy poprzestać tylko na wiedzy zgromadzonej podczas edukacji szkolnej czy na studiach. Wiedzę musimy ciągle aktualizować, rozwijać, doskonalić. Świat rozwija się w szybkim tempie i aby móc rozumieć życie, kulturę oraz potrzeby in-

nych, należy mieć rozeznanie nowej rzeczywistości. Świat robi się coraz mniejszy i coraz więcej więzów łączy nas z innymi państwami.

Zgodnie z tą koncepcją wszystkie rodzaje wiedzy przenikają się i wzbo-
gacają wzajemnie. Edukacja powinna obejmować czas od dzieciństwa
po kres życia, powinna być nieograniczona czasem i przestrzenią, przez
co stać się wymiarem samego życia. Ten typ edukacji stwarza okazję do
uczenia się i rozwijania swoich umiejętności. Podstawą edukacji przez
całe życie są wspomniane cztery fundamentalne zasady dydaktyczne,
tzw. filary edukacji: uczuć się, aby wiedzieć; uczyć się, aby działać; uczyć
się, aby żyć wspólnie; uczyć się, aby być.

Test zainteresowań

Tabela. Test zainteresowań – interpretacja

Obszar	Interpretacja – wartości wysokie
RZECZY	Zainteresowania te łączą się z wykorzystaniem narzędzi, różnego typu urządzeń i maszyn. Osoby o tego typu zainteresowaniach realizują się poprzez wykorzystywanie sprawdzonych technologii. Interesują się budową maszyn, urządzeń i nowinkami technologicznymi. Ważne dla nich jest praktyczne myślenie. Raczej wolą pracować indywidualnie, obsługując różnego rodzaju urządzenia techniczne.
IDEE	Zainteresowania te łączą się z umiejętnością abstrakcyjnego, logicznego i analitycznego myślenia oraz z niekonwencjonalnością działania. Osoby o tego typu zainteresowaniach często posiadają zdolności artystyczne i są bardzo twórcze. W działaniu cenią sobie różnorodne typy zadań i możliwość testowania różnych rozwiązań. Mają łatwość w przystosowywaniu się do zmieniających się warunków działania. Lubią wymyślać i wprowadzać nowatorskie rozwiązania, są dociekliwi i ciekawe. W obszarze ich zainteresowań często znajdują się przedmioty ścisłe. Nie lubią działać konwencjonalnie i rutynowo. Męczą się, powielając standardowe działania.
DANE	Zainteresowania te łączą się z wykorzystywaniem w działaniu jasnych, często rutynowych zasad. Osoby o tego typu zainteresowaniach charakteryzują się sumiennością, rzetelnością i precyzją w działaniu. Lubią mieć jasne instrukcje i szczegółowo zaplanowane działania. Lubią mieć do czynienia z danymi, liczbami i konkretnymi. Lubią działać konwencjonalnie i rutynowo. Działania standardowe pod nadzorem innych osób są przez nich preferowane. Osoby z tego typu zainteresowaniami wolą koncentrować się na jednym zadaniu i realizacji go do końca. Lubią mieć jasne wytyczne oraz normy i zasady działania.

<p>LUDZIE</p>	<p>Zainteresowania te łączą się z pracą z ludźmi i na rzecz ludzi. Osoby o tego typu zainteresowaniach lubią przebywać z ludźmi, pomagać im, ale także zarządzać i kierować nimi. Łatwo nawiązują kontakty interpersonalne i mają łatwość w podejmowaniu współpracy z innymi. Często są to osoby z rysem liderским, czyli lubią organizować i koordynować działania innych osób. Osoby o wysokich wartościach w tym obszarze lubią angażować się w sprawy społeczne i pomóc innym, są opiekuńcze i chętnie pomagają innym rozwiązywać ich problemy i trudności.</p>
<p>ADAPTACJA</p>	<p>Człowiek otwarty na wszelkie doświadczenia. Poszukujący nowych informacji, które pomagają mu spojrzeć z różnych perspektyw na rzeczywistość. Lubi wiedzieć, czy to, co robi, wpłynie na jego przyszłość. Zainteresowany aktywnym kreowaniem własnej rzeczywistości; pracą, która łączyłaby doświadczenia osobiste i zawodowe; rozwojem w zakresie własnych umiejętności. Dostrzegający związek między dobrym samopoczuciem a pracą, którą wykonuje. Jednostka nastawiona na zasoby i gotowość, aby radzić sobie z aktualnymi i nadchodzącymi zawodowymi zadaniami rozwojowymi oraz osobistymi trudnymi sytuacjami. Zaciekawiona wprowadzaniem do ról zawodowych własnych koncepcji, dzięki czemu może kreować własne życie zawodowe i konstruować własną karierę.</p>
<p>JA</p>	<p>Człowiek zainteresowany postrzeganiem siebie i świata w indywidualny sposób. Osoba poszukująca własnej indywidualności. Osoba dążąca do rozumienia siebie. Często stawia sobie pytania dotyczące własnej osoby: Kim jestem?, Kim chcę być? Poszukująca odpowiedzialności za swój los i kierunek życia, zdolna do rozwoju osobistego. Zainteresowana możliwością samorealizacji. Człowiek nastawiony na poznawanie siebie – często zastanawia się nad sobą, nad tym, co czuje, co myśli, jakie ma potrzeby. Skoncentrowany na funkcjonowaniu swojego organizmu.</p>

Źródło: Opracowanie własne.

Koncepcja Dale'a Predigera

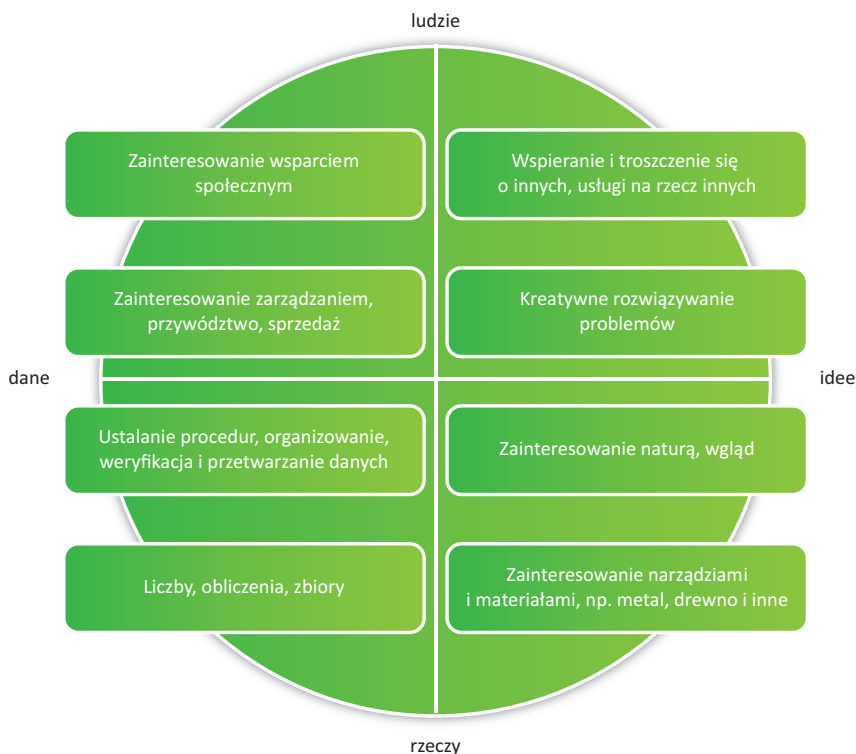
Dale Prediger zaproponował model zredukowany do dwóch wymiarów, tzw. **Mapę Świata Pracy** (ang. *World-of-Work Map*). Mapę stanowi okrąg i wpisane w niego dwa wymiary. Wymiary te są zdefiniowane przez krańce:

- **dane-idee**,
- **ludzie-rzeczy**.

Dale Prediger zdefiniował poszczególne krańce wymiarów w następujący sposób:

- **DANE:** zapisywanie, weryfikowanie, obliczanie i organizowanie: faktów, liczb, zbiorów oraz procedur biznesowych;
- **IDEE:** tworzenie, odkrywanie, integrowanie: wiedzy, wglądu, teorii, nowych sposobów myślenia lub robienia czegoś;
- **LUDZIE:** modyfikowanie lub wspieranie zachowań innych poprzez troszczenie się, usługi, motywowanie, kierowanie, przywództwo, sprzedaż;
- **RZECZY:** posługiwanie się, naprawianie, użytkowanie: maszyn, narzędzi, istot żywych (zwierząt, roślin) oraz materiałów takich jak żywność, drewno, metal i inne (Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, Nosal, 2006).

Poniższy schemat przedstawia teorię D. Predigera w uproszczeniu:



Rys. Teoria D. Predigera.

Źródło: Opracowanie własne.

Czym są zainteresowania i jaką rolę odgrywają w rozwoju zawodowym człowieka?

Wśród teoretycznych ujęć problematyki zainteresowań wyróżnia się dwa podejścia.

Pierwsze z nich to podejście sytuacyjne, reprezentowane między innymi przez Schrawa i Lehmana (Paszowska-Rogacz, 2011). Wiąże ono zainteresowania z podejmowaniem określonego rodzaju aktywności, która z kolei generuje doznawanie pozytywnych emocji w kontakcie z danego typu obiektami czy działaniami.

Drugie podejście traktuje zainteresowania jako dyspozycje, czyli trwałe tendencje człowieka do preferowania aktywności związanej z określonego rodzaju obiektami czy klasami obiektów (Paszowska-Rogacz, 2011).

W tym rozumieniu zainteresowania:

- są względnie stabilne w czasie, ale podlegają wpływowi środowiska,
- mają wpływ na zachowanie poprzez wzbudzanie motywacji,
- odzwierciedlają tożsamość jednostki.

Podobne stanowisko prezentuje definicja Antoniny Guryckiej (1978), według której zainteresowanie to „(...) względnie trwała, obserwowalna dążność do poznawania otaczającego świata, przybierająca postać ukierunkowanej aktywności poznawczej o określonym nasileniu, przejawiająca się w selektywnym stosunku do otaczających zjawisk”.

Selektywność w tej definicji oznacza, że człowiek dostrzega niektóre cechy przedmiotów i zależności między nimi, dąży do ich zbadania oraz przeżywa w związku z tym procesem różnorodne uczucia (pozytywne i negatywne). Długotrwałe zainteresowanie jakąś dziedziną znakomicie ułatwia pogłębianie związanej z nią wiedzy oraz opanowanie umiejętności. Podsumowując, zainteresowanie to stan wzmożonej uwagi i skupienie na czymś.

Długotrwałe zainteresowanie jakąś dziedziną ułatwia pogłębianie związanej z nią wiedzy oraz opanowywanie umiejętności.

Według A. Guryckiej (1989): „(...) zainteresowania są interakcją pomiędzy człowiekiem a światem. Polegającą na współwystępowaniu nawiązań emocjonalnych, intelektualnych i behawioralnych związanych

z jednej strony z potrzebami człowieka, z drugiej zaś z właściwościami otaczającego świata”.

Definicje te dają obraz interesującego nas zjawiska, a mianowicie połączenia aspektu emocjonalnego, poznawczego i behawioralnego w obszarze: ja, otoczenie i obiekt ciekawości (idee, rzeczy, ludzie, dane).

Istnieją różne metody zbierania danych na temat zainteresowań. Jedną z nich polega na odpowiedzi na pytania: „Co lubisz robić?”, „Jakim zawodem się interesujesz?”. Niektórzy ludzie na tak zadane pytania odpowiadają: „Niczym się nie interesuję; nie wiem, co mnie interesuje”. Te odpowiedzi mogą wynikać między innymi z braku wiedzy o sobie.



Rys. Zbieranie danych na temat zainteresowań.

Źródło: Opracowanie własne.

Druga metoda badania zainteresowań polega na codziennym obserwowaniu własnej aktywności. Można łatwo zauważyć, przy jakich czynnościach człowiek wykazuje największe zaangażowanie, a kiedy szybko się zniechęca i porzuca określone działania.

Kolejna metoda to testy, inwentarze, kwestionariusze.

Zainteresowania zawodowe zaczynają pojawiać się około 15. roku życia, w wieku 17–18 lat powoli się ustalają, ale stabilizacja zainteresowań następuje dopiero po 21. roku życia.

Badanie zainteresowań osób dorosłych służy:

- rozwinięciu samoświadomości jednostki,
- identyfikacji z określonymi opcjami zawodowymi,
- stymulacji poszukiwań zawodowych,
- rozróżnieniu zainteresowania zawodowego od hobby.

Zainteresowania wpływają na wybór kariery, są kluczowym aspektem adaptacji jednostki do pracy oraz jej poczucia ogólnego dobrostanu.

Zainteresowania to jeden z ważniejszych czynników wyboru zawodu. Skupienie uwagi na przedmiotach czy czynnościach, w miarę ukierunkowane, jest siłą napędową jednostki wyznaczającą jej kierunek działania. Dlatego też w opinii badaczy, doradców i osób podejmujących decyzje zawodowe zainteresowania odgrywają bardzo znaczącą rolę, wpływając na działania osób będących w tzw. sytuacji decyzyjnej. Naukowcy w licznych publikacjach podkreślają znaczenie tego elementu w budowaniu swojej kariery zawodowej. John L. Holland (Minta, 2012) traktuje zainteresowania i preferencje zawodowe jako wybór drogi życiowej. Wybory zawodowe często odzwierciedlają podstawowe potrzeby emocjonalne jednostki, a przystosowanie zawodowe jest głównym elementem ogólnego przystosowania życiowego. Tak więc pomiar zainteresowań, a w szczególności identyfikacja tych grup zawodowych budzących zainteresowanie, ma kluczowe znaczenie dla zrozumienia działań ludzi budujących swoje plany zawodowe.

Teoria Marka Savickasa

Zdaniem Marka Savickasa (Minta, 2012) przystosowalna kariera to „psychospołeczny konstrukt, który oznacza, że jednostka posiada zasoby i gotowość, aby radzić sobie z aktualnymi i nadchodzącymi zawodowymi zadaniami rozwojowymi, tranzycjami związanymi z pracą oraz osobistymi trudnymi sytuacjami. Przystosowalność pozwala jednostce ukształtować zasięg jej społecznego środowiska, ponieważ jednostki łączą się ze społeczeństwem i regulują własne zachowania zawodowe, uwzględniając narzucone przez wspólnotę zadania rozwojowe i tranzycje, jakich doświadczają w zawodowych rolach. Przystosowalność kariery, działając jako strategia samoregulacji, umożliwia jednostkom skutecznie wprowadzać do ról zawodowych własne koncepcje, dzięki czemu mogą kreować własne życie zawodowe i konstruować własne kariery”.

Teoria Carla Rogersa

Pole fenomenologiczne zawiera wszystko, czego doświadcza organizm, niezależnie od tego, czy doświadczenie jest uświadamiane w danym momencie („organizm” u Rogersa określa całość człowieka, zarówno tę część, która objawia się poprzez doświadczenia dostępne świadomej refleksji i możliwe do zwerbalizowania, jak i te części, które działają w sposób pozostający poza świadomością czy też automatycznie). Każdy organizm reaguje jako pewna zorganizowana całość na pole fenomenologiczne, które jest jego doświadczeniem. Pole percepcji jest dla organizmu „rzeczywistością”.

JA wraz z organizmem stanowią pole fenomenologiczne jednostki. JA to struktura wyodrębniająca się stopniowo wraz z rozwojem jako część pola fenomenologicznego. Wykształcenie się JA jest efektem działania sił rozwojowych i staje się centrum prywatnego świata osoby. W procesie wzajemnych interakcji z otoczeniem, a częściowo w efekcie wartościujących interakcji z osobami znaczącymi, formuje się struktura JA, która jest zorganizowaną, zmieniającą się, ale spójną koncepcją na temat własności JA, jego relacji z innymi oraz wartości przypisywanych tym właściwościom. Każda osoba żyje w nieustannie zmieniającym się świecie doświadczenia, którego sama jest centrum.

Self – czyli JA to system postrzegania własnej osoby – kim jestem, kim chcę być, do czego dążę, jaką mam wartość.

Bibliografia

Bajcar B., Borkowska A., Czerw A., Gąsiorowska A., Nosal C. (2006). *Psychologia preferencji i zainteresowań zawodowych. Przegląd teorii i metod*. Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego, nr 34, Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy.

Bazan K., Mitura-Cegłowska M. (2014). *Test zainteresowań*. Lublin.

Bednarczyk H. (1999). *Wokół problemów kształcenia ustawicznego*. Radom: Wydawnictwo ITE.

Bieniek I., Steinerowska S. (2014). *Kompetencje międzykulturowe na mapie kompetencji zawodowych menedżera*. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Seria: Organizacja i Zarządzanie z. 71, s. 44.

Bilon A. (2013). *Współczesne tendencje w badaniach poradnictwa kariery*. Studia Poradcoznawcze. Dolnośląska Szkoła Wyższa.

Borowiec M. (2009). *Rola edukacji w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego*. Zakład Przedsiębiorczości i Gospodarki Przestrzennej Instytutu Geografii Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, Warszawa–Kraków.

Delors J. (1998). *Edukacja – jest w niej ukryty skarb. Raport dla UNESCO Międzynarodowej Komisji ds. Edukacji dla XXI wieku*. Warszawa: Stowarzyszenie Oświatowców Polskich.

Dudniczenko J., Fajer M., Stera I. (2010). *Przewodnik do pracy terapeutycznej z osobami uzależnionymi*. Sosnowiec: Poradnia dla Osób Uzależnionych od Alkoholu w Sosnowcu.

Ekman P., Davidson R. (2000). *Natura emocji*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Gurycka A. (1989). *Rozwój i kształtowanie zainteresowań*. Warszawa: PWN.

Kargulowa A. (2011). *O teorii i praktyce poradnictwa*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Kupisiewicz Cz. (1999). *Edukacyjne nadzieje i rozczarowania XX wieku*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 1999, nr 3.



Minta J. (2012). *Od aktora do autora. Wspieranie młodzieży w konstruowaniu własnej kariery*. Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.

Paszowska-Rogacz A. (2011). *Podręcznik Młodzieżowy. Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych – MŁOKOZZ*. Warszawa: Fundacja Realizacji Programów Społecznych.

Plewka Cz., Taraszkiewicz M. (2010). *Uczymy się uczyć*. Szczecin: Towarzystwo Wiedzy Powszechnej Oddział w Szczecinie.

Rogers C. R. (1991). *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkań*. Wrocław: Thesaurus Press.

Ryszkowska-Tatara A. (2014). *Test diagnozujący edukacji*. Lublin.

Sarad-Deć K., Szczodrak M., Wróblewska A. (2014). *Test kompetencji zawodowych*. Lublin.

Schulz von Thun F. (2007). *Sztuka rozmawiania*. Kraków: Wydawnictwo WAM.

Senge P. M. (1998). *Piąta dyscyplina. Teoria i praktyka organizacji uczących się*. Warszawa: Dom Wydawniczy ABC.

Sterwart J. (red.) (2003). *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa: PWN.

Wojtasik B. (2011). *Podstawy poradnictwa kariery. Poradnik nauczyciela*. Warszawa: KOWEZIU.

Wojtasik B. (1994). *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradownictwa*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.

Wołk Z. (2001). *Odbiorcy porady zawodowej (próba typologii)*. [w:] B. Wojtasik (red.). *Podejmowanie decyzji zawodowej przez młodzież i osoby dorosłe w nowej rzeczywistości społeczno-politycznej*. Wrocław: Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji.

Żerel E., Jedynek M. (2007). *Doradca zawodowy przez internet. Materiały szkoleniowe studiów podyplomowych*. Lublin: Wyższa Szkoła Nauk Społecznych z siedzibą w Lublinie.

Internet:

Symbole przyczyn niepełnosprawności. Pobrane z: <http://www.niepelnospawni.gov.pl/status-osoby-niepelnospawnej/institucje-orzekajace-procedur/symbole-przyczyn-niepelnospawno/>.



Projekt realizowany przez:



PTE
Zakład Szkolenia
i Doradztwa Ekonomicznego
Sp. z o.o. w Lublinie



ISBN 978-83-936017-6-9



www.badanie-kompetencji.com



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego