



# ROZMOWA DORADCZA

## Scenariusz nr 3

(na podstawie koncepcji Carla Rogersa)

### 1. Założenia scenariusza rozmowy

#### 1.1. Wymagania dotyczące doradcy zawodowego pracującego według koncepcji Carla Rogersa

Doradca:

- 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/a jako osoba autentyczna,
- doświadcza prawdziwego, bezwarunkowego, pozytywnego nastawienia, akceptacji klienta,
- jest zdolny do empatycznego rozumienia klienta, potrafi doświadczać rzeczywistości z uwzględnieniem jego perspektywy i przekazać swojemu klientowi własne empatyczne zrozumienie.

#### 1.3. Charakterystyka klienta/klientki

Osoba bezrobotna – osoba, która w tej chwili nie pracuje, ale chce pracować, poszukuje pracy i jest gotowa do jej rozpoczęcia<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Sinclair P. J. (1987). *Unemployment; Economic Theory and Evidence* [na podstawie:] Kwiatkowski E. (2002) *Bezrobocie. Podstawy teoretyczne*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.



## 1.4. Czas trwania rozmowy

Dwa spotkania od 1 godz. 30 min. do 2 godz.

1. Pierwsze spotkanie: etapy I–III (na pierwszym spotkaniu doradca zakłada kartę doradcy, w której zapisuje wszystkie informacje dotyczące klienta/klientki oraz przebieg współpracy i podejmowane działania).
2. Drugie spotkanie: etapy IV–V.

## 2. Scenariusz rozmowy doradczej

### 2.1. ETAP I

#### Przygotowanie doradcy zawodowego do przeprowadzenia rozmowy

Stworzenie pozytywnej i przyjaznej atmosfery wymaga przede wszystkim skoncentrowania uwagi doradcy na osobie klienta – na tym, co i jak mówi, jaka jest jego mowa ciała, następnie skupienia się na własnych emocjach, myślach, odczuciach oraz zwróceniu uwagi na tym, co dzieje się między nim a klientem. Carl Rogers, twórca psychologii humanistycznej, podkreśla rolę relacji, jaka tworzy się między osobą pomagającą a klientem. Wymienia on trzy elementy jako warunki niezbędne do tego, aby relacja ta sprzyjała wprowadzeniu zmian przez klienta (Rogers, 2002). Należą do nich:

1. Szczerłość i autentyczność osoby pomagającej.
2. Akceptacja klienta przez osobę pomagającą.
3. Empatyczne rozumienie świata uczuć klienta.

### 2.2. ETAP II

#### Nawiązanie pozytywnych relacji

W procesie doradczym istotne jest nawiązanie pozytywnego i osobistego kontaktu z klientem poprzez stworzenie atmosfery bezpieczeństwa i współpracy. Elementem wstępnej pracy jest jasne określenie wzajemnych oczekiwań oraz zasad współpracy. Doradca daje równe szanse każdemu klientowi i stara się wytworzyć takie jego nastawienie, które umożliwi efektywną współpracę. Podstawowym narzędziem pracy doradcy jest słowo. Doradca poprzez umiejętne zadawanie pytań i aktywne słuchanie ułatwia klientowi odkrycie własnych zasobów oraz ustalenie celów i planów na przyszłość. Aby zrozumieć osobę, należy spojrzeć na nią w dwóch aspektach, tj. z uwagi na zasoby klienta oraz koncepcję JA (*self*).



Etapy rozmowy:

1. Nawiązanie kontaktu – spotkanie powinno rozpocząć się od wzajemnej prezentacji, podczas której doradca mówi kilka słów o sobie, a następnie prosi klienta o przedstawienie jego sytuacji zawodowej i rodzinnej. W trakcie rozmowy doradca powinien dążyć do nawiązania pozytywnego kontaktu z klientem, stworzenia atmosfery wzajemnej akceptacji i zrozumienia. Osiąga to między innymi poprzez podkreślanie dotychczasowych zasobów oraz mówienie o rzeczach miłych dla klienta.
2. Rozpoznanie oczekiwań i zasobów klienta – doradca poprzez zadawanie pytań sondujących stara się poznać oczekiwania klienta dotyczące jego przyszłej pracy, preferowanego rodzaju czynności zawodowych i rodzaju środowiska pracy. Stara się kierować rozmową, aby uzyskać również informacje na temat uwarunkowań fizycznych środowiska pracy oraz wpływu ewentualnego zatrudnienia na sytuację osobistą klienta. Po zebraniu informacji dotyczących obecnej sytuacji i postawy klienta wobec zatrudnienia doradca stara się dokonać wstępnego rozpoznania zasobów klienta.

## 2.3. ETAP III

### Rozmowa (zbieranie faktów) oraz badanie za pomocą testów i kwestionariuszy

Doradca koncentruje się na dwóch aspektach tworzących osobowość klienta/klientki:

#### 1. Zasoby klienta/klientki (organizm)

Podstawą pracy z klientem jest poszukiwanie zasobów. Przez zasoby rozumiemy: umiejętności, cechy charakteru, zdolności, osiągnięcia oraz kompetencje osoby poszukującej zatrudnienia. Doradca powinien poszukiwać zasobów u klienta w codziennych działaniach, podejmowanych w przeszłości bądź aktualnie. Odnalezienie zasobów u klienta powoduje wzmocnienie w nim poczucia kompetencji i sprawstwa swoich działań.

#### Sytuacja osobista klienta/klientki

Zrozumienie sytuacji osobistej i społecznej wymaga poznania sytuacji rodzinnej – mieszkanie, stan cywilny, relacje w rodzinie, dzieci; w przypadku młodych osób – tradycje rodzinne.

Ważne jest również poznanie stosunku klienta do sytuacji osobistej i zawodowej (pewny lub bojaźliwy, optymistyczny lub pesymistyczny), wymagań klienta/klientki wobec siebie i swoich możliwości.

#### Wykształcenie i kwalifikacje zawodowe

Rozumiane są one jako zestaw wiedzy i umiejętności wymaganych do realizacji składowych zadań zawodowych (w wybranej specjalności). Wynikają z określonych dokumentów (świadectw, dyplomów, zaświadczeń) i stwarzają domniemanie, że legitymujący się nimi człowiek ma odpowiednie kompetencje<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/Kwalifikacje\\_zawodowe](http://pl.wikipedia.org/wiki/Kwalifikacje_zawodowe)



## Doświadczenie zawodowe

Jest poświadczeniem tego, że osoba potrafi wykorzystać swoją wiedzę teoretyczną w praktyce. Doświadczenie zawodowe możemy zdobyć przede wszystkim w pracy, ewentualnie podczas praktyk, stażu lub wolontariatu.

## Deklarowane umiejętności

Klient wymienia swoje umiejętności.

## Deklarowane bariery

Obawy klienta/klientki związane z podjęciem pracy, dostosowaniem się do nowego miejsca pracy.

## Dotychczasowa aktywność na rynku pracy

Podczas rozmowy z doradcą zawodowym klient/klientka informuje o dotychczas stosowanych metodach poszukiwania pracy.

## Zainteresowania i zajęcia w czasie wolnym

Poznanie zainteresowań klienta/klientki, hobby oraz form spędzania czasu wolnego.

## Preferencje/oczekiwania zawodowe

Klient/Klientka podczas rozmowy z doradcą mówi o swoich marzeniach zawodowych, oczekiwaniach.

## Cechy temperamentowe, osobowościowe

Doradca może zapytać lub sam wnioskować na podstawie zachowania się klienta/klientki podczas rozmowy.

## Szczególne uzdolnienia

Ważne, gdy mają bezpośredni związek z poszukiwaną pracą.

## Możliwości fizyczne, stan zdrowia

Ważne szczególnie w związku z osobami 50+, niepełnosprawnymi oraz u osób, które starają się o pracę na stanowisku wymagającym szczególnych cech fizycznych.

## Czynniki społeczno-ekonomiczne

Mogą wspierać lub utrudniać osiągnięcie celów zawodowych, np. osoba samotnie wychowująca dzieci jest w innej sytuacji zawodowej, niż ta, która może liczyć na pomoc najbliższej rodziny w wykonywaniu obowiązków domowych.



## 2. Koncepcja JA (self)

Doradca stwarza klientowi warunki pozwalające mu na odszukiwanie pomysłu na siebie. Następuje samoaktualizacja, odblokowanie zdolności do rozwoju samego siebie według własnych zamiarów.

Doradca zadaje pytania pomagające w realizacji celów klienta w poszczególnych obszarach SELF. Koncepcja SELF powoduje odblokowanie potencjału klienta i ma prowadzić do swobodnego realizowania celów życiowych.

Samopoznanie jest elementem niezbędnym do właściwego zaplanowania i realizacji kariery, ściśle związanym z określeniem własnych zainteresowań zawodowych, wartości, uzdolnień, umiejętności i kompetencji. Pozwala ono klientowi skonfrontować swój potencjał z wymaganiami rynku edukacji i pracy. Ma duży wpływ na to, jaki cel klient przed sobą stawia i z jaką energią realizuje swoje zamierzenia. Dlatego ważne jest, by wspierać klientów poradnictwa kariery w realnym określaniu swoich możliwości, trafnym ocenianiu samego siebie.

### SELF KLIENTA/KLIENTKI

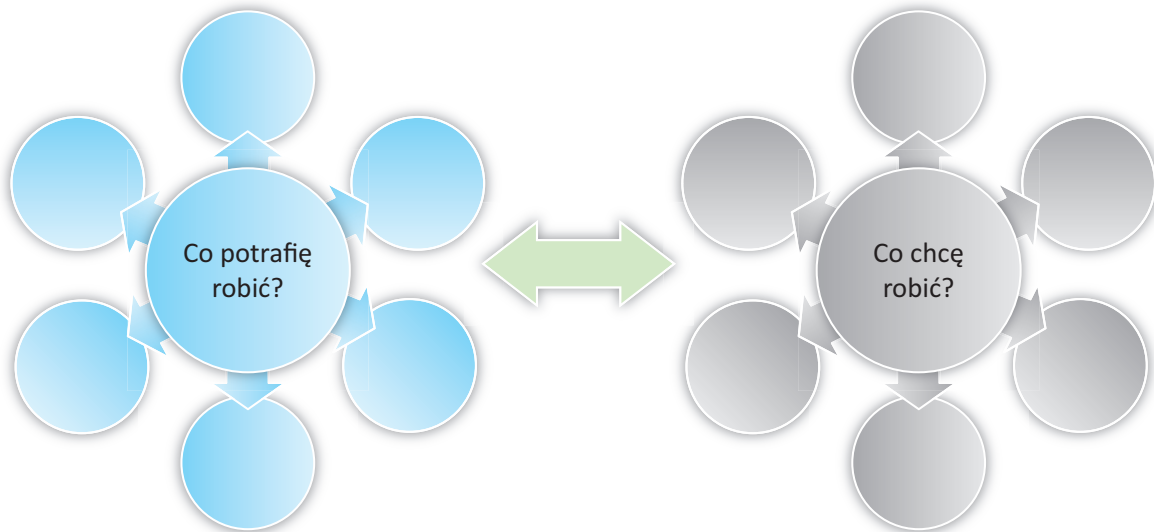
Kim jestem?	Kim chcę być?	Do czego dążę?	Jaką mam wartość?

*Self, czyli ja – to system postrzegania własnej osoby: Kim jestem?, Kim chcę być?, Do czego dążę?, Jaką mam wartość?*

## 2.4. ETAP IV

### Samoaktualizacja – proces odszukiwania pomysłu na siebie

Pomysł na siebie – celem tego etapu jest dokonanie syntezy najważniejszych sukcesów i osiągnięć oraz sformułowanie oczekiwań na przyszłość.



Na początku należy zaakcentować posiadane zasoby klienta oraz te, które ujawniły się podczas spotkań doradczych. Klient może dokonać samooceny posiadanych zasobów. Doradca w trakcie rozmowy podkreśla zalety klienta oraz uzyskane sukcesy, pomija zaś ewentualne braki i potknięcia. Bezpośrednie uznanie sukcesów i postępów wzmacnia klienta i motywuje go do dalszego działania. Analiza poczynionych postępów pozwoli także na opracowanie Indywidualnego Planu Działań (IPD).

Aktywność danej osoby i uzyskane na tej podstawie informacje (samopoznanie) wpływają na kształtowanie się obrazu własnej osoby, ocenę potencjału uzdolnień, możliwości i kompetencji. Samopoznanie, samoocena i samoakceptacja są ważnymi czynnikami wpływającymi na proces planowania i realizacji kariery. Dobra znajomość samego siebie umożliwia człowiekowi podejmowanie racjonalnych wyborów dotyczących obszaru edukacyjnego czy zawodowego, w których może odnieść sukces.

*W każdym człowieku istnieje tendencja aktualizująca, czyli dążenie do rozwoju i doskonalenia się.*

*Warunki niezbędne do jej wystąpienia:*

- *autonomia osoby,*
- *właściwa, akceptująca atmosfera,*



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- pomoc w dostarczaniu materiałów do uczenia się, w rozwiązywaniu problemów natury poznawczej i emocjonalnej<sup>3</sup>.

## 2.5. ETAP V

### Klient/Klientka przy wsparciu doradcy zawodowego ustala konkretne kierunki działań

#### Sformułowanie celu i określenie zmian

Etap ten ma na celu konkretyzację celów, które zostały zasignalizowane w poprzednim etapie lub też określenie nowych celów, niebranych dotychczas pod uwagę przez uczestnika.

#### Ustalenie wspólnego kierunku działań dla klienta

Klient wspólnie z doradcą opracowuje Indywidualny Plan Działań, na podstawie wniosków, do których sam doszedł. Podkreśla, że może on obejmować jeden lub kilka celów zawodowych. Doradca przystępuje do omówienia zasad sporządzania planu działania. Zwraca uwagę, aby plan był celowy, wykonalny, prosty w budowie, elastyczny, długoterminowy.

Doradca uzmysławia klientowi konieczność rozpatrywania różnych alternatyw zawodowych, takich jak:

- podjęcie pracy,
- samozatrudnienie – podjęcie pracy na własny rachunek,
- kształcenie zawodowe lub podnoszenie kwalifikacji.

Podsumowując, doradca zwraca uwagę na fakt, że można podejmować działania równocześnie, gdyż przybliży to klienta do osiągnięcia wyznaczonego celu.

Dostosowywanie planu działań do rzeczywistości po zrealizowaniu kolejnego etapu (aktualizacja planu działania, poszukiwanie nowych rozwiązań).

#### Zakończenie spotkania

Doradca prosi klienta, aby podsumował te aspekty, które są dla niego najbardziej istotne i które ujawniły się podczas całego procesu doradczego. Pyta o sprawy, o których uczestnik dotychczas nie mówił, a które uważa za interesujące, po to, aby poznać sposób postrzegania tego, co się dzieje. Doradca może jeszcze raz podkreślić wszystkie zalety uczestnika oraz uzyskane sukcesy, określić korzyści zmian. Myślenie w kategoriach korzyści daje klientowi/klientce poczucie siły, motywuje do działania.

Doradca dziękuje za udział i współpracę podczas rozmowy doradczej.

<sup>3</sup> Rogers C. R. (1991). *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*. Thesaurus Press, Wrocław.