

Przewodnik metodyczny rozmowy z osobą dorosłą

Przewodnik metodyczny rozmowy z osobą dorosłą

Spis treści

Wstęp	3
Z życia wzięte.....	3
Wymogi formalne rozmowy doradczej	5
Przygotowanie pomieszczenia	5
Przygotowanie rozmowy doradczej	5
Dokumentacja	5
Komfort psychiczny	6
Etapy rozmowy doradczej	6
Etap pierwszy – przygotowanie się do rozmowy	8
Etap drugi – pierwszy kontakt, pierwszy kontrakt	8
Etap trzeci – Budowa zaufania	9
Etap czwarty – Diagnoza problemów	10
Etap piąty – Poszukiwanie rozwiązań.....	10
Etap szósty – Ustalanie planów wdrożenia	11
Etap siódmy – Podsumowanie – pozytywne wzmocnienie	11
Materiały dodatkowe:	12

Wstęp

Udzielanie wsparcia osobom dorosłym to proces długotrwały i wymagający systematyczności. Może dotyczyć kilku aspektów zmian życiowych:

- Poradnictwo zawodowe ukierunkowane jest na wprowadzenie zmian w karierze zawodowej, miejscu pracy, zajmowanym stanowisku.
- Poradnictwo edukacyjne dotyczy kontynuowania bądź zmian w ścieżce rozwoju edukacyjnego. Polega na wskazywaniu sposobów i kierunków kształcenia.
- Ogólny rozwój talentów polega na rozpoznaniu i kształtowaniu różnymi metodami mocnych stron potencjału klienta

Każdy z wymienionych obszarów realizowany jest z wykorzystaniem narzędzi takich jak rozmowa doradcza, wywiad, wywiad środowiskowy, obserwacja, inne instrumenty diagnostyczne, na przykład testy.

Dla efektywniejszej komunikacji w opracowaniu zastosowano nazewnictwo odnoszące się do podmiotów i procesów wsparcia:

- doradca, osoba udzielająca wsparcia – to osoba, która wykorzystując dostępne narzędzia i metody udziela wsparcia w określaniu ścieżki rozwoju edukacyjnego i zawodowego; to nie tylko doradcy zawodowi, trenerzy pracy, coachowie ale również nauczyciele szkół dla dorosłych, mający kontakt z osobami wprowadzającymi zmiany,
- klient, beneficjent – to osoba, której udziela się wsparcia w określaniu ścieżki rozwoju edukacyjnego, zawodowego, w przekwalifikowaniu,
- proces doradczy – to proces w którym doradca udziela wsparcia klientowi, może obejmować, w zależności od potrzeb klienta nawet kilka spotkań,
- proces doradczy, wsparcie – działania mające na celu wprowadzenie zmian w sposobie myślenia, działania, w postawach prowadzące do poprawy sytuacji klienta na rynku edukacyjnym i rynku pracy.

Z życia wzięte

Rozwój Katarzyny S.

Pani Katarzyna trafiła do doradcy zawodowego dzięki uczestniczeniu w projekcie unijnym. Jej sytuacja na rynku pracy wyglądała dramatycznie. Kobieta w wieku 24 lat, wykształcenie zasadnicze zawodowe, dziecko w wieku 3 lat, mężatka. Sprawiała wrażenie zaniedbanej środowiskowo – wyrażała się zwięźle, ale językiem potocznym. Widoczna wyraźna nadwaga, ubrana w luźny ubiór – spodnie dresowe i bluza, obuwiu sportowe. Jej wypowiedzi nacechowane były dozą humoru. Kilka razy posłużyła się ciętą ripostą nie chcąc wprost mówić o swojej trudnej sytuacji. Z rozmowy wynikało, że jej mąż jest spawaczem, nie interesuje go rozwój – nie potrzebuje i nie chce się uczyć. Twierdził też, że nauka nie jest potrzebna jego

żonie, bo od tego to tylko w głowie się przewraca. Pani Katarzyna przyznała, że jej marzeniem było zdobycie dobrego wykształcenia, praca ambitna, z dużą ilością różnych zadań. Jej dotychczasowe doświadczenia na rynku pracy to prace dorywcze, sezonowe w firmach spożywczych i w produkującej farmaceutyki. W związku z tym, że mąż pracował wiele godzin dziennie, musiała zajmować się wszystkimi obowiązkami domowymi. W wychowaniu dziecka i prowadzeniu domu pomagała jej matka.

W czasie rozmowy doradczej ustalono plan działania:

- Przeprowadzenie diagnozy potencjału psychologicznego (test osobowości, preferencji zadaniowości, wielowymiarowy kwestionariusz APIS)
- Przeprowadzenie diagnozy potencjału społecznego, środowiskowego (analiza SELF SWOT)
- Omówienie wyników diagnozy, zaproponowanie trzech dróg rozwoju uwzględniających zainteresowania, zdolności, cechy osobowości,
- Diagnoza przeszkód na każdej z dróg i strategii ich pokonania
- Ustalenie szczegółowych planów działania dla każdej z wypracowanych możliwości
- Podjęcie decyzji o wyborze jednej z nich (plan A, plan B, plan C)

Pani Katarzyna wybrała plan zakładający podniesienie wykształcenia. Ukończenie szkoły średniej dla dorosłych, zdanie egzaminu maturalnego miało zająć 3 lata. Kolejny etap to podjęcie licencjackich studiów zaocznych w kierunku zarządzanie firmą lub rachunkowość i finanse. Ustalono, że po ukończeniu studiów licencjackich, pani Katarzyna podejmie się studiów uzupełniających magisterskich w kierunku zarządzania zasobami ludzkimi.

Taki plan działania wynikał z analizy potencjału klientki, analizy lokalnego rynku edukacyjnego i rynku pracy.

Niedawno Pani Katarzyna spotkała się przypadkiem z doradcą (obecnie były doradca prowadzi firmę doradczo – szkoleniową) poszukując zleceń dla własnej działalności gospodarczej. W czasie rozmowy okazało się, że zgodnie z planem pani Katarzyna zdała maturę, znalazła pracę w banku, początkowo jako kasjerka, później jako doradca klienta. Jednocześnie studiowała bankowość i finanse. Po skończeniu studiów awansowała na stanowisko kierownika działu. Studia uzupełniające magisterskie rzeczywiście podjęła w kierunku zarządzania zasobami ludzkimi, jednocześnie ucząc się na studiach podyplomowych w kierunku poradnictwo zawodowe. Widziała w tym swoją szansę ze względu na wiele projektów unijnych realizowanych w jej regionie. Restrukturyzacja banku spowodowana fuzją z innym bankiem spowodowała likwidację oddziału. Pani Katarzyna założyła własną firmę szkoleniowo doradczą. Postanowiła prowadzić poradnictwo zawodowe oraz prowadzić szkolenia dla osób bezrobotnych.

W ciągu 9 lat nastąpiła całkowita zmiana w jej życiu. Podniosła kwalifikacje, założyła własną firmę, zmieniła swój wygląd – schudła, zmieniła fryzurę, sposób ubierania się. Rozwiodła się, przyczyną był rozpad pożycia i przemoc.

Wymogi formalne rozmowy doradczej

Przygotowanie pomieszczenia

Aranżacja przestrzeni w pokoju doradczym ma duży wpływ na przebieg procesu doradczego. Ustawienie miejsca zajmowanego przez beneficjenta powinno dawać mu poczucie bezpieczeństwa. Ustawienie miejsca tyłem do drzwi, doradca na tle okna, duży stół, zavalony dokumentami – to bariery. Należy do nich również ustawienie krzeseł względem stołu (naprzeciw siebie – ustawienie konfrontacyjne, obok siebie zbyt poufale). Ustawienie mebli, roślin, detali ozdobnych ma znaczenie. Doradca powinien zadbać o wnętrze wchodząc w rolę beneficjenta i zajmując jego miejsca po to, aby sprawdzić jak się czuje (przy wejściu, w miejscu, które będzie zajmował w czasie rozmowy, co ma na linii wzroku w poszczególnych miejscach).

Kolorystyka pomieszczenia to drugi istotny element mający wpływ na atmosferę rozmowy doradczej. Kolory powinny być jasne, pastelowe, w odcieniach energetycznych. Pomieszczenie z dobrym dostępem zarówno do światła dziennego jak i sztucznego. Światło i kolor odgrywają niebagatelną rolę w kreowaniu pozytywnej atmosfery takiego spotkania.

Kolejnym istotnym elementem jest akustyka. Należy unikać dużych, wysokich pomieszczeń, ponieważ dają one niepotrzebny pogłos. Dobrze jest, jeżeli pomieszczenie jest dobrze odizolowane od hałasów zewnętrznych (wyciszone drzwi, okno wychodzące na tył budynku, nie na ulicę główną).

Na przebieg rozmowy znaczący wpływ mają także detale znajdujące się w pokoju w którym rozmowa jest przeprowadzana. Wszelkiego rodzaju ozdoby, sprzęty codziennego użytku, elementy wyposażenia. Pokoje doradcze w których występuje nadmiar tych elementów, raczej rozpraszają aniżeli sprzyjają koncentracji i pozytywnej atmosferze.

W dobrze przygotowanym pomieszczeniu powinny znaleźć się dwie strefy pracy. Jedna do pracy z dokumentacją – odpowiedniej wielkości stół, biurko, wygodne krzesło. Atmosfera w tym miejscu jest oficjalna. Druga do prowadzenia rozmów indywidualnych. Mogą to być dwa fotele, stolik kawowy, chodzi o wywołanie atmosfery półoficjalnej.

Przygotowanie rozmowy doradczej

Proces przygotowania się do rozmowy obejmuje kwestie formalne i psychologiczne. W kwestiach formalnych osoba udzielająca wsparcia powinna przeglądnać dostępne dokumenty, zapoznać się z problematyką, przygotować potrzebne narzędzia i zaplanować tok, procedurę rozmowy. W kwestiach psychologicznych doradca powinien zadbać o komfort psychiczny klienta, spokój wewnętrzny, motywację do rozwiązywania problemów. Jeżeli wcześniej prowadził rozmowę doradczą potrzebna jest chwila przerwy, żeby tamten etap zamknąć, nastawić się na otwarcie kolejnego.

Dokumentacja

Dokumentacja doradcza często zmienia się w zależności od typu rozmowy, rodzaju klientów, rodzaju planowanych celów do osiągnięcia. Doradca powinien pamiętać, że udokumentowanie jego pracy jest w jego interesie. Oprócz list obecności doradca posługuje

się kartą pracy, w której zapisuje tok rozmowy, zastosowane narzędzia, wyniki, wnioski, rekomendacje. To znacznie ułatwia powrót do rozmowy przy kolejnym spotkaniu i kontynuowanie jej. Skutkiem rozmowy doradczej jest opracowanie planu działania. Dobrze jest jeżeli znajdzie się on na odrębnym dokumencie. Doradca powinien pamiętać, aby dokumenty były podpisywane również przez klienta. Uzupełnieniem dokumentacji mogą być wyniki testów prowadzonych samodzielnie przez doradcę bądź dostarczone przez psychologa.

Komfort psychiczny

Umiejętność zadbania o komfort psychiczny to jedna z podstawowych kompetencji doradcy. Jest wiele sposobów, które są stosowane indywidualnie przez poszczególne różne jednostki. Wśród najczęściej stosowanych znajdują się:

- Chwilowy szybki „reset” – polegający na odwróceniu uwagi na rzeczy przyjemne, miłe, wywołujące relaks.
- Krótka, szybka medytacja zawierająca element zamknięcia poprzedniej rozmowy i otwarcia nowej.
- Wykonanie kilku prostych ćwiczeń fizycznych – przysiady, wymachy, skłony (warto zadbać wtedy o wentylację pomieszczenia).
- Łyk kawy z innym doradcą, kolegą, koleżanką z pracy – możliwość krótkiej rozmowy o niczym.
- Posłuchanie ulubionej muzyki i skoncentrowanie myśli na niej.
- Zjedzenie czegoś słodkiego (niezalecane dla osób z nadwagą).

Mało popularną, choć bardzo przydatną formą wsparcia dla samych doradców jest superwizja. Nie jest to często wykorzystywana metoda ze względu na konieczność angażowania dodatkowej osoby, co podnosi koszty projektu. Trzeba jednak pamiętać, że w przypadku kontaktu z osobami w kryzysie, wielu doradców przejmuje na siebie emocjonalne problemy klientów. Rolę superwizora powinna odgrywać osoba, która ma doświadczenie w poradnictwie zawodowym i jednocześnie jest psychologiem.

Etapy rozmowy doradczej

Rozmowa doradcza to proces długotrwały, którego skuteczność zależy od wielu czynników. Wśród nich można wymienić osoby uczestniczące w procesie (doradca, klient), warunki wewnętrzne i zewnętrzne (miejsce prowadzenia rozmowy, ogólna sytuacja na rynku pracy), kompetencje doradcy i klienta (wiedza, umiejętności, doświadczenie). Osoby wspierające, które nie były jeszcze doradcami zawodowymi i nie mają stosownego wykształcenia powinny w szczególny sposób przestudiować poniższą tabelę, dzięki czemu będą mogły efektywnie zaplanować swoją pracę.

L.M. Brammer	L.M. Ho-Kim, J.F. Martie	J. Brzeziński i S. Kowalik	B. Wojtasik
--------------	--------------------------	----------------------------	-------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Wstęp (przygotowanie radzącego i nawiązanie wzajemnych relacji). 2. Klaryfikacja (ustalenie problemu i powodów szukania pomocy) 3. Strukturyzowanie (określenie warunków procesu pomagania, wskazanie kroków do nawiązania współpracy, pojęcie przez radzącego się odpowiedzialności za swój udział w procesie) 4. Relacja (budowanie i pogłębianie interakcji) 5. Eksploracja (analiza problemu, formułowanie celów, planowanie działań, zbieranie faktów, wyrażanie głębszych uczuć, uczenie nowych umiejętności) 6. Konsolidacja (rozważanie alternatywnych rozwiązań, wprowadzanie w praktykę nowych umiejętności, próba określenia własnych uczuć) 7. Planowanie (rozwińcie planu działania, redukcja przykrych uczuć, włączenie nowych umiejętności w celu zmiany sytuacji) 8. Zakończenie (podsumowanie procesu, ocena wyników, zakończenie relacji) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etap przygotowania do rozmowy (zebranie wiedzy, określenie procedur) 2. Etap tworzenia i zawierania kontraktu (określenie celu i form pracy, ustalenie formalnych warunków spotkań) 3. Etap poznania (analiza kategorii diagnostycznych, określenie istoty problemu, obserwacja i weryfikacja oczekiwań klienta) 4. Etap zmian (określenie kierunku zmian, analiza możliwości rozwiązania problemu, określenie sposobów działania, zadania i ćwiczenia klienta przygotowujące do zmiany, wyodrębnienie i wykorzystanie zasobów, wzmocnienie motywacji i gotowości do zmiany, utrwalenie zmian) 5. Etap zakończenia procesu doradczego (zmniejszenie częstotliwości spotkań, włączenie innych form pracy, utrwalanie i monitorowanie zmian) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etap przygotowawczy (przeoglądanie dokumentów klienta, źródeł informacji, ustalenie tematów i celów rozmowy, przygotowanie do obserwacji) 2. Etap wstępny (wyjaśnienie zasad spotkania, przełamanie oporów klienta, zainicjowanie rozmowy) 3. Etap zasadniczy (badanie psychologiczne i omówienie wyników badań oraz dyskusja, zdefiniowanie problemów i sposobów ich rozwiązania) 4. Etap końcowy (podsumowanie, ustalenie kierunków dalszych rozwiązań) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etap: Przygotowanie do przeprowadzenia rozmowy (zebranie informacji i dokumentów, ustalenie tematu, celu i schematu rozmowy) 2. Etap: Pierwszy kontakt (nawiązanie interakcji) 3. Etap: Ustalenie, kto ma problem (uczeń, nauczyciel, rodzic) i na czym on polega 4. Etap: Zawarcie kontraktu między doradcą, a radzącym się (kreślenie celów, zakresu odpowiedzialności, zbudowanie poczucia bezpieczeństwa) 5. Etap: Budowanie relacji doradca – radzący się (pogubienie relacji, decyzja o kontynuacji interakcji) 6. Etap: Zebranie faktów oraz badanie pedagogiczne i psychologiczne (poznanie zainteresowań, możliwości i wiedzy, potrzeb, środowiska, dokonanie samopoznania i samooceny, użycie narzędzi diagnostycznych, omówienie wyników badań, wspólne wypracowanie sposobów działania) 7. Etap: Aktywizowanie radzącego się do zbierania informacji zawodach i szkołach 8. Etap: Konsultacja z rodzicami (zestawienie informacji doradcy z opiniami rodziców, dyskusja, uzgodnienie stanowisk) 9. Etap: Dopasowywanie siebie do zawodu (rozważenie możliwości zawodowych, tworzenie planu, sformułowanie kroków, uściślenie informacji) 10. Etap: Zakończenie: (podsumowanie osiągnięć, ocena spotkania, podsumowanie rozmowy przez ucznia, zachęcenie do dalszych kontaktów, jeśli są potrzebne)
---	---	---	--

Tabela 1 *Etapy procesu poradnictwa indywidualnego*¹

Z powyższej tabeli wynika różnorodność spojrzenia przez poszczególnych autorów na proces doradczy. Dla uproszczenia pracy, ogólny, podany poniżej schemat rozmowy doradczej łączy w sobie różne elementy, koncentrując się na doradztwie edukacyjnym dla osób dorosłych.

¹ ABC doradcy zawodowego – Dorota Pisula, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa 2010.

Etap pierwszy – przygotowanie się do rozmowy

Przed przystąpieniem do rozmowy doradca o ile to możliwe zbiera informacje o kliencie analizując dostępne dokumenty. Jeśli nie ma żadnych dokumentów i brak źródeł informacji o kliencie, to pierwsze spotkanie powinno być traktowane jako zbieranie informacji. Dla początkujących osób wspierających ważna informacja – głównym narzędziem tutaj stosowanym jest wywiad standaryzowany oraz kwestionariusz danych osobowych.

Zgromadzone informacje doradca analizuje pod kątem postawienia diagnozy i doboru sposobów rozwiązania. Dalsza praca polega na weryfikowaniu postawionych hipotez, zdarza się, że w trudnych przypadkach w czasie rozmowy doradczej pojawiają się nowe okoliczności, które całkowicie mogą zmienić dalszy tok postępowania.

Etap drugi – pierwszy kontakt, pierwszy kontrakt

Przy pierwszym kontakcie z klientem doradca przedstawia się z imienia, nazwiska, stanowiska. Podaje ogólny cel spotkań i prezentuje kontrakt.

Osoba wspierająca i beneficjent zawierają niepisaną umowę. Doradca świadczy usługę wsparcia i klient oczekuje, że będzie ona rzetelna, profesjonalna, skuteczna. Warunki umowy nie są do końca określone, dlatego przed przystąpieniem do realizowania usługi warto powiedzieć o najistotniejszych sprawach. Nie muszą być spisywane. Osoba wspierająca zwraca uwagę na normy, jakie będą przestrzegane w czasie procesu doradczego. Wśród nich mogą się znaleźć:

- zachowanie dyskrecji (obowiązuje obie strony, ale doradca podkreśla, że to jego obowiązuje Toś w rodzaju tajemnicy spowiedzi,
- dobrowolność oznacza brak przymusu – to klient zdecydował, że chce się rozwijać i potrzebuje wsparcia w tym zakresie, dlatego dobrowolnie przyszedł do doradcy,
- odpowiedzialność – obejmuje obie strony umowy – klient odpowiada za siebie i swoje decyzje nie obciążając nimi doradcy, doradca ponosi odpowiedzialność za proces doradczy i przekazywane informacje,
- punktualność to przejaw wzajemnego szacunku – doradca szanuje czas klienta, klient szanuje czas doradcy,
- trzeźwość – bezwzględny zakaz przychodzenia pod wpływem środków psychoaktywnych (alkohol, narkotyki itp.) z określeniem konsekwencji złamania umowy w tym zakresie,
- określenie czasu spotkania i trzymanie się ustaleń (dobrze, jeśli w pokoju znajduje się zegar dobrze widoczny dla obu stron),
- wyciszenie telefonów komórkowych, wyłączenie, nie odbieranie w trakcie rozmowy doradczej; czasem niektórzy wolą mieć włączony telefon bo to kontakt z dziećmi, które są w szkole, więc wyłączenie może spowodować zaburzenie poczucia bezpieczeństwa i wycofanie się klienta,
- unikanie tematów drażliwych takich jak przekonania polityczne, religijne, preferencje seksualne, stan gospodarki, zdrowie itp.; mogą one wywoływać niepotrzebne emocje i zaburzać proces doradczy

- opanowanie emocji – rozmowy doradcze czasem pociągają za sobą rozbudzenie różnych emocji; jedną z norm powinno być prawo do ich przeżywania przy jednoczesnym względzie na drugą stronę przez starania opanowania ich.

Nawiązanie kontraktu daje poczucie bezpieczeństwa obu stronom. W każdej chwili do omówionych norm można się odwołać.

Osoby początkujące w udzielaniu wsparcia powinny pamiętać, że Klient ma prawo do podejmowania własnych decyzji, doradca nie ma prawa dyskredytowania ich. Nawiązanie kontraktu chroni doradców mniej doświadczonych przed skutkami pomyłek.

Etap trzeci – Budowa zaufania

Umiejętność wybudowania i utrzymania odpowiedniej relacji i wzbudzenia zaufania jest jedną z najważniejszych kompetencji doradcy. Jest ona wyjątkowo złożona. Wymaga nie tylko samoświadomości, kontroli własnego zachowania i umiejętności zarządzania emocjami ale także zdolności spojrzenia na sprawę drugiej osoby z jej własnej perspektywy. Konieczne ku temu jest wypracowanie u siebie odpowiednich zdolności.

- **Empatia** to zdolność do wczuwania się w rolę, sytuację i emocje innych ludzi, to umiejętność rozumienia ich problemów, tak jak oni sami je widzą. To postawa wymagająca od doradcy podążania za tokiem myślenia klienta, aby w odpowiednim momencie wyprzedzić i pomóc znaleźć odpowiednie rozwiązanie.
- **Dostrojanie** się to umiejętność odzwierciedlenia zachowań, postaw, sposobu komunikacji, wartości klienta. To narzędzie, które działa dwustronnie, to znaczy że jeśli osoba wspierająca odzwierciedla niektóre zachowania klienta to klient odbiera to jako podobieństwo i jego postawy względem doradcy i procesu doradczego stają się pozytywne. Z drugiej strony, doradca nieco wyprzedzając odzwierciedlanie może „zarazić” klienta dobrym nastrojem, optymizmem, spokojem.
- **Aktywne słuchanie**

Słuchanie to czynność złożona. Składa się z pięciu czynników:

- Słyszenie, czyli fizyczny odbiór dźwięków. Odbywa się przez narządy słuchu.
 - Rozpoznawanie, czyli analiza i synteza odbieranych dźwięków.
 - Rozumienie, czyli interpretowanie słyszanego przekazu.
 - Zapamiętywanie, czyli zdolność przechowywania i późniejszego odtworzenia zrozumiałych informacji.
 - Reagowanie, czyli działanie adekwatne do pozyskanych informacji.
- Unikanie oceniania i krytykanctwa (konstruktywna krytyka to proces pokazujący błędy ale koncentrujący się na możliwościach wyjścia z nich, krytykanctwo zaś koncentruje się na osobie dyskredytując ją)
 - Poznanie swoich subiektywnych uprzedzeń względem innych osób, ich przekonań, wartości; niedopuszczalne jest podejmowanie wyzwań kosztem beneficjentów – jeśli doradca chce zmierzyć się ze swoimi słabościami (uprzedzeniami) niech zrobi to w czasie superwizji.

Na wypracowaniu tego typu umiejętności praca się jednak nie kończy. Ogromna ilość docierających informacji i długotrwała, niełatwa praca zawsze wywołują zmiany zachowań - powstawanie przyzwyczajeń, automatyzację czynności, wybieranie łatwych rozwiązań, uleganie przecuciom, nadmierną pewność. Aby uniknąć tego typu efektów niezbędna jest ciągła analiza własnego postępowania. Często jednak nie wystarcza. Należy zatem pamiętać o stałej superwizji.

Etap czwarty – Diagnoza problemów

Po przeprowadzeniu wywiadu i zebraniu informacji następuje określenie problemu. Problem deklarowany przez osobę będącą klientem doradcy należy przeanalizować i zweryfikować. Możliwe jest, że leży on całkowicie gdzie indziej lub też należy spojrzeć na niego z innej perspektywy; rozważyć jego implikacje. Kluczowe jest indywidualne podejście do klienta. Zdarzają się sytuacje, kiedy pojawia się duże podobieństwo między aktualnym klientem a osobą, która była klientem w niedalekiej przeszłości. Nie należy ulegać wówczas przekonaniu, że problem został odnaleziony a jego rozwiązanie jest jasne. Mimo na pierwszy rzut oka widocznych licznych podobieństw mogą zachodzić różnice indywidualne i ukryte czynniki. W takim wypadku problem, lub nawet jego przyczyny mogą być podobne, ale sposoby poradzenia sobie z nimi zupełnie odmienne. Ważne jest aby pamiętać, że każdy efekt może być wywołany różnymi przyczynami. Należy zwrócić uwagę na poziom wykształcenia, słabe i mocne strony, własne potrzeby, nawyki, samoświadomość, stan zdrowia, ewentualne problemy zdrowotne z przeszłości, poziom i rodzaj motywacji. Jednak równie ważne jak cechy indywidualne są czynniki zewnętrzne, takie jak środowisko, wszelkie osoby w nim i relacje między nimi. Często to, co jednej osobie wydaje się błahe, dla drugiej z różnych powodów może wydawać się wielce kłopotliwe. Jest to uwarunkowane doświadczeniami klienta. Ponadto na efekt oceny mogą wpływać przypadkowe, losowe zdarzenia. Stawianie diagnozy nie powinno polegać na próbie obrony wysnutego wniosku, lecz na stawianiu hipotez i próbach ich obalenia. Tego typu sposób działania jest trudniejszy, ale znacznie bardziej skuteczny. Nigdy jednak nie można mieć pewności co prawdziwości spostrzeżenia. Zawsze mogą istnieć czynniki, które nie zostały przewidziane.

Na niedoświadczonych doradców czeka wiele pułapek, szczególnie na tych, którzy na co dzień zajmują się innymi profesjami i mogą przenosić tutaj swoje przyzwyczajenia albo postawy. Za przykład posłużyć mogą być nauczyciele. Na co dzień w szkole odgrywają rolę autorytetów w danym przedmiocie, prowadzą wykłady, zajęcia, więcej mówią niż słuchają. Takich postaw wymaga specyfika zawodu. Osoby udzielające wsparcia wychodzą z roli nauczyciela, wchodzą w rolę przyjacielskiego mentora, coacha, których zadaniem jest aktywne słuchanie i inspirowanie klienta do kreowania własnych rozwiązań.

Najczęściej stosowane narzędzia to obserwacje, testy, analiza SELF – SWOT, pytania coachingowe.

Etap piąty – Poszukiwanie rozwiązań

Na tym etapie rola doradcy powinna ograniczyć się do dyskretnego podpowiadania, zadawania pytań inspirujących do tego, aby klient sam wyszukał odpowiedzi. Doradca czuwa nad prawidłowym procesem, ale to klient wypracowuje rozwiązania najlepsze dla siebie. Niedoświadczeni doradcy często popełniają kardynalny błąd polegający na nadmiernym przekonaniu o słuszności własnego punktu widzenia. Prowadzi to do przekonywania klienta aby przyjął rozwiązanie podawane na tacy, które jednak nie jest akceptowalne przez niego.

Najczęściej stosowane narzędzia na tym etapie to pytania coachingowe, analizy przypadku (dokonywane przez klienta).

Etap szósty – Ustalanie planów wdrożenia

Dobry plan wdrożenia to procedura, w której przewidziano wszystkie możliwe przeszkody i opisano sposób radzenia sobie z nimi. To również wskazanie dróg „na skróty” w przypadkach gdy jest to możliwe. Doświadczony doradca wie, że ten etap powinien być wypracowany przez klienta. Jednak aby plan mógł zaistnieć muszą wyznaczone być cele.

Mało doświadczeni doradcy zapominają często, że dobry plan działania to nie wszystko, że potrzebne są jeszcze wskaźniki określające stan realizacji. Można tu wysnuć wniosek, iż oprócz celu głównego warto wytyczać cele cząstkowe i dzięki nim mierzyć postępy.

Plan wdrożenia powinien:

- Możliwie dokładnie określać czas realizacji.
- Być szczegółowy na tyle, aby przewidywać jak największą ilość opcji, oraz barier, które mogą przeszkodzić w jego realizacji.
- Posiadać mierniki realizacji (kamienie milowe)
- Być realny do wykonania dla beneficjenta.
- Być zapisany i podpisany przez klienta.

Etap siódmy – Podsumowanie – pozytywne wzmocnienie

Pozytywne wzmocnienie to utwierdzenie klienta w dokonanych wyborach, decyzjach, planach. Na tym etapie doradca może stosować pochwały, zwroty motywujące. Celem doradcy jest tu zebranie wszystkich wypracowanych materiałów w całość, przedstawienie ich klientowi i zachęcenie do realizacji powziętych decyzji. Niektórzy doradcy po zakończeniu tego etapu dają jeszcze możliwość swoim klientom do dalszego kontaktu za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu. Są na to „dwie szkoły”. Z jednej strony uważa się, że usługa zakończona to koniec pracy doradcy, z drugiej strony jednak niektóre jednostki potrzebują delikatnej kontroli w trakcie realizacji planu. Decyzja należy do doradcy, jednak powinien on pamiętać o zachowaniu równowagi, ponieważ może doprowadzić do tego, że będzie pracował „po godzinach”.

Materiały dodatkowe:

1. Arkusz rozmowy doradczej.
2. Arkusz analizy SELF – SWOT.
3. Przykładowy arkusz planu działania.

Karta pracy doradcy zawodowego

Data rozmowy doradczej	Miejsce i okoliczności rozmowy	Etap
Dane doradcy		
Nazwisko		
Imię		
Dane beneficjenta		
Nazwisko		
Imię		
Wykonane czynności		
Podpis doadcy		Podpis Beneficjenta

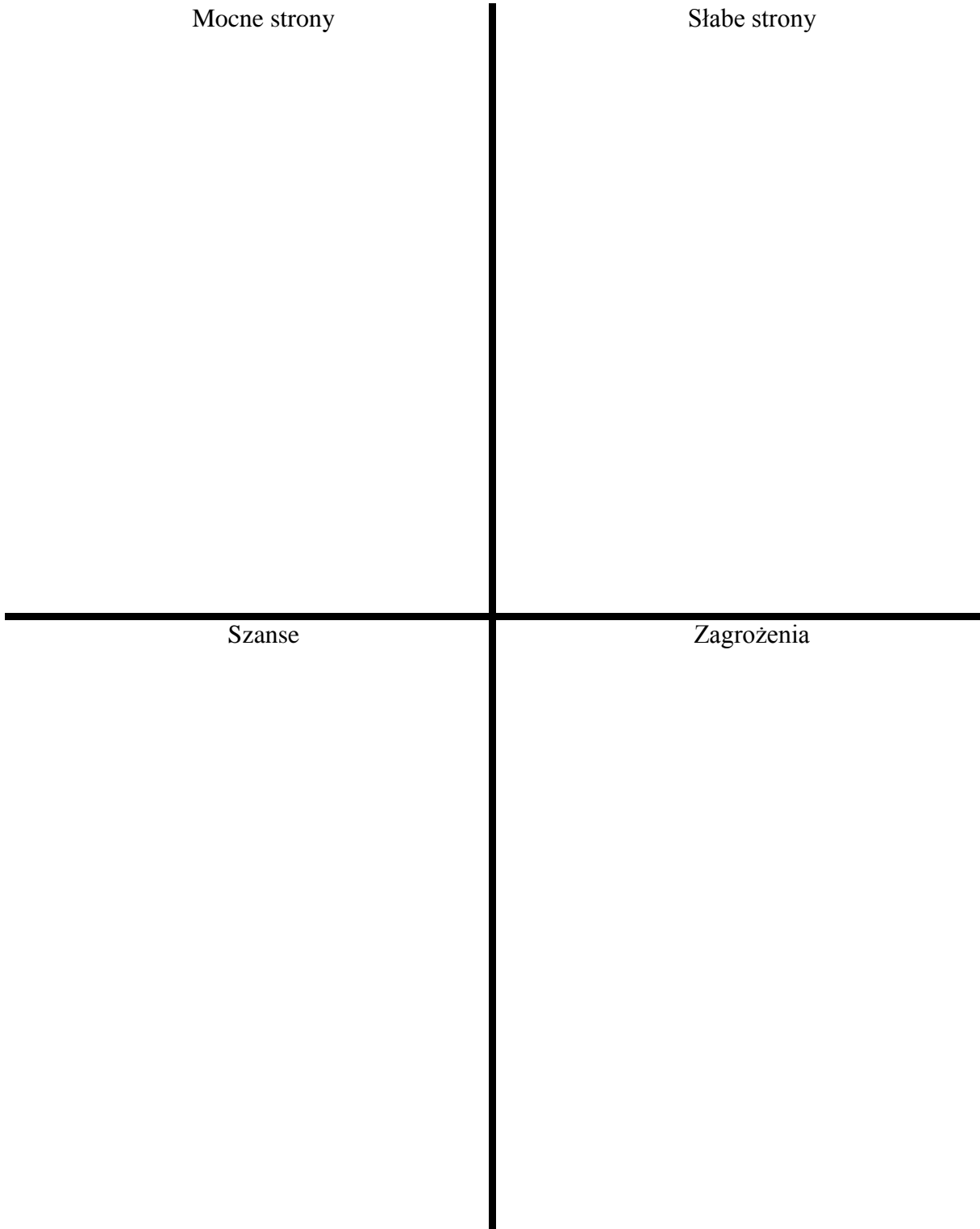
SELF SWOT

Mocne strony

Słabe strony

Szanse

Zagrożenia



Analiza SELF SWOT jest jednym z podstawowych narzędzi pozwalających na zebranie niezbędnych informacji o kliencie. Formularz składa się z czterech pól, w które klient wpisuje odpowiednie informacje. Rola doradcy ogranicza się do wsparcia werbalnego i wzmocnienia emocjonalnego.

Mocne strony – tu klient wpisuje swoje zalety, okoliczności, które wzmacniają jego pozycję na rynku pracy. Mówiąc o zaletach mamy na myśli predyspozycje psychofizyczne, cechy charakteru, kompetencje deficytowe na rynku pracy itp. Praca doradcy polega na zadawaniu pytań otwartych mających na celu doprowadzenie klienta do określonego toku myślenia.

Słabe strony – klient wpisuje tu swoje wady, braki w wykształceniu, czynniki środowiskowe wpływające na osłabienie pozycji na rynku pracy (np. miejsce zamieszkania – na wsi, małe dzieci wymagające opieki, trudności z dojazdem). Można – za zgodą klienta – wspomnieć o ewentualnych schorzeniach, które nie pozwalają wykonywać pewnych czynności. Doradca podobnie jak wyżej powinien doprowadzać klienta poprzez zadawanie pytań otwartych.

Szanse – klient w tym polu wypisuje możliwości odniesienia sukcesu na rynku pracy. Mogą znaleźć się tu propozycje zatrudnienia (z wyszczególnieniem stanowisk – zawodów) lub samo zatrudnienie – z wyszczególnieniem branży. Zadaniem doradcy jest pomoc w dookreśleniu specjalności zawodowych, skierowanie do pośredników pracy, wskazanie możliwości zatrudnienia oraz pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych i przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej.

Zagrożenia – klient opisuje tutaj sytuacje i okoliczności, które mogą zagrozić realizacji planów. Konieczność określenia zagrożeń pomaga w planowaniu działań przeciwdziałających takim sytuacjom. Doradca wskazuje, pomaga w doprowadzeniu klienta do zmiany w sposobie myślenia.

Plan Działania

Imię i nazwisko		cele edukacyjne i zawodowe
Samozatrudnienie	Daty	Działania
Kształcenie – podnoszenie kwalifikacji, kursy, szkolenia	Daty	Działania
Poszukiwanie środków inwestycyjnych i na działalność	Daty	Działania
Praca najemna	Daty	Działania

Podpis Beneficjenta