

Doradca i doradztwo zawodowe w opiniach osób bezrobotnych

*Advisor and counseling
in the opinions of the unemployed*

Ewa Padechowicz-Rugała, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

STRESZCZENIE

Artykuł oscyluje wokół tematyki doradztwa zawodowego, które jest prowadzone w Urzędach Pracy oraz Klubach Integracji Społecznej. W artykule zostały przedstawione wyniki badań dotyczące opinii osób bezrobotnych na temat cech osobowościowych doradcy, jego postawy oraz metod, form i porad, które wykorzystuje w relacji z klientem. Artykuł składa się z trzech części. Pierwszą część stanowi wstęp, drugą rozwinięcie, na którą składa się przedstawienie wyników badań zawierających opinie osób bezrobotnych na temat osoby doradcy zawodowego oraz metod, form, porad, jakie występują we współpracy z klientem. Artykuł kończą wnioski i podsumowanie.

Słowa kluczowe: doradztwo, osoba bezrobotna, doradca zawodowy, metody pracy doradcy.

Article oscillates around the theme of vocational guidance offered by the offices of Labour and Social Integration Clubs. The article presents the results of surveys on the opinions of the unemployed on the personality traits of advisers, their attitudes and methods, forms and tips that are used in relations with their clients. The article consists of 3 parts. The first part is an introduction. The second one develops the subject-matter; it consists of presenting the research results that contain the opinions of the unemployed about the individual counselor and methods, forms, advice which occur in cooperation with the client. The article ends with a summary and conclusions.

Keywords: counseling, unemployed person, professional counselor, working methods of counselor.

ABSTRACT

Wstęp

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie wyników badań dotyczących opinii osób bezrobotnych na temat doradcy zawodowego i usług, jakie im oferuje. Dzięki takim badaniom będzie możliwe określenie potrzeb osób bezrobotnych względem doradztwa zawodowego, zbadanie ich zadowolenia ze świadczonych usług oraz sprecyzowanie oczekiwań. Wspomniane badania zostały przeprowadzone za pomocą ankiety na próbie 113 osób bezrobotnych – 68 kobiet i 45 mężczyzn. Najwięcej respondentów było w wieku 30-40 lat (36 osób), zaś najmniej powyżej 50 (23 osoby). Badani byli mieszkańcami województwa świętokrzyskiego: mieszkańców miasta było 89, zaś wsi – 24 osoby. Najwięcej posiadało wykształcenie średnie – 52 osoby, zaś najmniej wykształcenie wyższe – 16 osób. Respondenci byli klientami Miejskiego oraz Powiatowego Urzędu Pracy w Kielcach, a także Klubu Integracji Społecznej w Kielcach. W artykule wyłoniono problem główny, który brzmiał następująco: Jak osoby bezrobotne postrzegają doradcę zawodowego i jego usługi doradcze?

Badania, które zostały przeprowadzone koncentrowały się wokół takich problemów szczegółowych jak:

1. Jakie cechy osobowości i postawy powinny charakteryzować doradcę zawodowego?
2. Jakie metody pracy doradcy zawodowego preferują bezrobotni?
3. Jakich porad bezrobotni oczekują od doradcy zawodowego?
4. Które formy kontaktu z doradcą zawodowym preferują bezrobotni?

W pracy wyłoniono również następujące hipotezy badawcze:

1. Doradca zawodowy powinien być osobą otwartą, życzliwą, wyrozumiałą, doświadczoną, tolerancyjną wobec postaw, przekonań klienta, a także posiadającą zdolność motywowania klienta do działań i współpracy;
2. Bezrobotni oczekują od doradcy zawodowego porady wspólnego napisania dokumentów aplikacyjnych oraz porad dotyczących uczestnictwa w kursach, szkoleniach podnoszących kwalifikacje;
3. Bezrobotni preferują metodę dyskusji, ponieważ daje ona większą szansę wypowiedzenia się obydwu stron;
4. Bezrobotni preferują poradnictwo indywidualne, ponieważ umożliwia ono większą koncentrację na kliencie i tym samym prowadzi do efektywniejszej współpracy między klientem a doradcą.

Doradca zawodowy – opis zawodu

Zawód doradcy zawodowego powstał w 1995 roku i został opisany w klasyfikacji zawodów i specjalności, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 10 grudnia 2002 roku, w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy, a także zasięgu jej stosowania (Kukła, Bednarczyk 2006). Doradca zawodowy działa w resorcie pracy i edukacji. Jego głównym zadaniem jest motywowanie klienta do podjęcia zatrudnienia, ukazania różnorodności metod przydanych w poszukiwaniu pracy, doradzanie w zakresie przekwalifikowania się. Doradca zawodowy to osoba, która posiada wiedzę o konkretnych zawodach, opisie kwalifikacji określających status zawodowy pracownika, możliwościach

awansu, aktualnej sytuacji zawodowej na rynku pracy (Nowacki, Korabiowska-Nowacka, Baraniak 2000). Jego rola w pracy z osobami bezrobotnymi jest niezastąpiona, ponieważ nie tylko służy on fachową poradą, lecz także podtrzymuje motywację do podjęcia zatrudnienia. Doradca zawodowy powinien posiadać odpowiednie cechy charakteru. Badani bezrobotni wskazali na najistotniejsze z nich. Stan ten obrazuje tabela 1.

Tabela 1. Najbardziej cenione przez osoby bezrobotne cechy doradcy zawodowego według płci

Najbardziej cenione przez osoby bezrobotne cechy doradcy zawodowego	Płeć				Razem	%
	Kobieta		Mężczyzna			
	N	%	N	%		
życzliwy i miły	41	36.3	25	22.1	66	58.4
spokojny i opanowany	20	17.7	12	10.6	32	28.3
potrafi kontrolować własne emocje	2	1.8	9	8.0	11	9.7
doświadczony	27	23.9	15	13.3	42	37.2
wyrozumiały	12	10.6	10	8.8	22	19.5
nie narzuca swojego zdania	5	4.4	7	6.2	12	10.6
pozytywnie nastawiony	9	8.0	7	6.2	16	14.2
cierpliwy i wytrzymały w kontakcie z klientem	13	11.5	9	8.0	22	19.5
zdolny do oddziaływania na innych	4	3.5	1	0.9	5	4.4
tolerancja wobec postaw, poglądów i przekonań klienta	12	10.6	4	3.5	16	14.2
umiejętność rozwiązywania konfliktów	3	2.7	4	3.5	7	6.2
zdolność do motywowania klienta do działania i współpracy	25	22.1	10	8.8	35	31.0
łatwość i elastyczność w nawiązywaniu i utrzymywaniu kontaktu	19	16.8	5	4.4	24	21.2

(badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

Źródło: badania własne.

Badane kobiety ceniły najbardziej takie cechy doradcy zawodowego jak życzliwość i bycie miłym (36,3%), doświadczenie (23,9%) oraz zdolność motywowania klienta do działania i współ-

pracy (22,1%). Najmniej spośród nich wskazało na kontrolowanie własnych emocji (1,8%) oraz umiejętność rozwiązywania konfliktów (2,7%). Wśród mężczyzn odpowiedzi były podobne jak u kobiet. Większość z nich wskazała na życzliwość (22,1%) oraz doświadczenie (13,3%). Badani mężczyźni wskazywali również na opanowanie (10,6%). Najmniej wśród nich ceniło takie cechy doradcy zawodowego jak zdolność oddziaływania na innych (0,9%) oraz tolerancję wobec postaw, poglądów i przekonań klienta, umiejętność rozwiązywania konfliktów po 3,5%. Badań w literaturze dotyczących oczekiwanych cech doradców zawodowych przez osoby bezrobotne jest niewiele, jednakże są inne podobne, dokonywane na wielu próbach badawczych. W tym miejscu przytoczę jedno z nich. Badania te przeprowadzone zostały na Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie na kierunku pedagogika, studia niestacjonarne. Próbą badawczą byli studenci – 15, wybierani losowo z czterech specjalności na kierunku pedagogika. Badania zostały przeprowadzone na przełomie czerwca i lipca 2008 roku przez D. Kukle i W. Dudę. Badani cenili takie cechy doradcy zawodowego jak: komunikatywność 48 %, kreatywność 9%, umiejętność słuchania 23% oraz empatia 20% (Duda, Kukla 2009). Porównując te wyniki badań z własnymi, można stwierdzić, że oczekiwania osób bezrobotnych co do cech doradcy zawodowego są różne w porównaniu z tymi, jakie preferują studenci. Respondenci zostali również poproszeni o wskazanie postaw jakie przybiera doradca zawodowy. Tabela 2 ilustruje rozkład odpowiedzi.

Tabela 2. Postawy doradcy zawodowego przybierane podczas rozmowy z osobami bezrobotnymi według płci

Postawy doradcy zawodowego przybierane podczas rozmowy z klientem	Płeć				Razem	%
	Kobieta		Mężczyzna			
	N	%	N	%		
utrzymuje kontakt wzrokowy	50	44.2	33	29.2	83	73.5
zarozumiały	2	1.8	8	7.1	10	8.8
podsuwa gotowe rozwiązania	8	7.1	3	2.7	11	9.7
oschły	0	0.0	4	3.5	4	3.5
nie narzuca swojego zdania	15	13.3	16	14.2	31	27.4
okazuje wsparcie	42	37.2	22	19.5	64	56.6
narzuca swoje decyzje	2	1.8	5	4.4	7	6.2
uważnie słucha	53	46.9	26	23.0	79	69.9

(badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

Źródło: badania własne.

Jak wynika z badań (por. tabela 2) najczęstszą postawą doradcy zawodowego przybieraną podczas rozmowy doradczej było uważne słuchanie (46,9%) i utrzymywanie kontaktu wzrokowego – wskazało tak 44,2% kobiet oraz okazywanie wsparcia (37,2%).

Mężczyźni uważali podobnie. Największa liczba badanych wskazała na utrzymywanie kontaktu wzrokowego (29,2%), uważne słuchanie (23%) oraz okazywanie wsparcia (19,5%). Wśród kobiet najrzadziej wybieraną postawą było narzucanie swoich decyzji, zarozumiałość po 1,8%. Natomiast wśród mężczyzn w najmniejszym procencie wskazywali na takie postawy doradcy zawodowego jak podsuwanie gotowych rozwiązań (2,7%), oschłość (3,5%) oraz narzucanie swoich decyzji (4,4%). Co jest niepokojące, aż 7,1% mężczyzn wskazała na zarozumiałość doradcy zawodowego.

Formy oraz stosowane porady w pracy doradcy zawodowego

Wśród form pracy doradcy zawodowego z osobami bezrobotnymi wyróżnia się poradnictwo indywidualne, grupowe, informację zawodową, grupową oraz indywidualną, a także warsztaty. Zarówno formy pracy doradcy zawodowego indywidualne, jak i grupowe według E. Sarzyńskiej są ważne głównie ze względu na to, żeby zwiększyć efektywność oddziaływań doradczych (Sarżyńska 2010). Indywidualna forma poradnictwa zawodowego według G. Makuły to proces doradczy w czasie, którego doradca zawodowy świadomie i celowo korzysta z określonych procedur i technik rozmowy doradczej w celu zmotywowania klienta do uczciwego i nieskrępowanego wypowiadania się, a także aktywnego współdziałania w rozwiązywaniu problemów zawodowych. Doradca zawodowy podczas porady ocenia kompetencje klienta oraz pomaga w określeniu kierunku szkolenia lub przekwalifikowania zawodowego (Makuła 2010). Poradnictwo grupowe według Sarzyńskiej, w wielu sytuacjach jest uważane za skuteczną pomoc w rozwiązywaniu różnych problemów zawodowych. Poprzez uczestnictwo w grupie klienci uświadamiają sobie, że nie są sami ze swoim problemem, że inne osoby również są w podobnej sytuacji zawodowej. Dzięki interakcjom zachodzącym między poszczególnymi członkami grupy, osoby bezrobotne uzyskują wiedzę na temat własnych zachowań w społecznych sytuacjach. Uczestnicy grupowych spotkań z doradcą uczą się od siebie nawzajem sposobów radzenia sobie z trudnościami oraz nowych sposobów rozwiązania problemów (Sarżyńska 2010). Według Makuły, dzięki współpracy z innymi członkami grupy osoby bezrobotne są w stanie rzetelnie ocenić swoją sytuację oraz rozwijać swoje umiejętności podejmowania decyzji (Makuła 2010). Zakres tematyczny spotkań grupowych jest różnorodny i może dotyczyć omówienia sytuacji na rynku pracy dla poszczególnych osób, możliwości przekwalifikowania się, założenia oraz prowadzenia własnej działalności gospodarczej (Sarżyńska 2010), sposobów szukania pracy, docierania do informacji zawodowych, wiedzy na temat wymagań pracodawców, sporządzania dokumentów aplikacyjnych, umiejętnego zaprezentowania swojej osoby na rozmowie kwalifikacyjnej (Mrozek 2009). Mogą się także odbywać zajęcia z zakresu uczenia się umiejętności personalnych: asertywności, akceptacji siebie, samopoznania, komunikacji, radzenia sobie ze stresem, a także motywacji (Sarżyńska 2010), pokonywania kryzysu radzenia sobie ze stresem, odkrywania własnego potencjału zawodowego oraz planowania kariery (Mrozek 2009). Tabele 3, 4 oraz 5 obrazują preferowane formy kontaktu z doradcą zawodowym przez osoby bezrobotne.

Tabela 3. Formy kontaktu spotkań z doradcą zawodowym, z których korzystały osoby bezrobotne według wykształcenia

Formy kontaktu spotkań z doradcą zawodowym	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
poradnictwo grupowe	9	8.0	37	32.7	13	11.5	3	2.7	62	54.9
poradnictwo indywidualne	12	10.6	36	31.9	22	19.5	15	13.3	85	75.2
brak odpowiedzi	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

Źródło: badania własne.

Z tabeli 3 wynika, że respondenci korzystali zarówno z poradnictwa grupowego (54,9%), jak indywidualnego, co stanowi 75,2%. Pod względem wykształcenia największa różnica ujawniła się wśród osób z wyższym wykształceniem (2,7% poradnictwo grupowe oraz 13,3% poradnictwo indywidualne). Badani ze średnim wykształceniem korzystali prawie po równo z obydwu form kontaktu 32,7% poradnictwo grupowe, 31,9% poradnictwo indywidualne.

Tabela 4. Najbardziej przydatne formy kontaktu z doradcą zawodowym wskazywane przez osoby bezrobotne według wykształcenia

Najbardziej przydatne formy kontaktu z doradcą zawodowym	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
poradnictwo grupowe	7	6.2	20	17.7	8	7.1	1	0.9	36	31.9
poradnictwo indywidualne	11	9.7	32	28.3	19	16.8	15	13.3	77	68.1
brak odpowiedzi	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Razem	18	15.9	52	46.0	27	23.9	16	14.2	113	100.0

Źródło: badania własne.

Z danych zawartych w tabeli 4 wynika, że badani uważają za najbardziej przydatną formę kontaktu z doradcą zawodowym poradnictwo indywidualne (68,1%), natomiast poradnictwo grupowe 31,9%. Podobne wyniki zostały uzyskane w badaniach, które zostały przeprowadzone w Centrum Kształcenia Ustawicznego w Rudzie Śląskiej. Objęto nimi 113 słuchaczy szkół ponadgimnazjalnych, wchodzących w skład Centrum Kształcenia Ustawicznego, gdzie aż 77% uczestników było osobami bezrobotnymi. Badani zostali zapytani o to, z jakiej formy spotkania z doradcą zawodowym chcieliby skorzystać. Okazało się, że większość osób ankietowanych (73%) chciałoby skorzystać z indywidualnej formy spotkania z doradcą zawodowym. 27% słuchaczy szkół ponadgimnazjalnych zainteresowanych jest skorzystaniem z poradnictwa grupowego (Marcinkowska, Gębska 2007).

Tabela 5. Powody decydujące o przydatności określonej formy porady według wykształcenia

Powody decydujące o przydatności określonej formy porady	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
jest intymniej	1	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9
doradca poświęca więcej uwagi, czasu konkretnej osobie		0.0	2	1.8	1	0.9	1	0.9	4	3.5
szczerza rozmowa		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
indywidualne podejście do klienta		0.0	3	2.7	1	0.9	4	3.5	8	7.1
siła przekonania, możliwość dyskusji		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
większe zainteresowanie problemem klienta		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
większe zaangażowanie doradcy zawodowego		0.0	1	0.9	1	0.9	0	0.0	2	1.8
wspólna dyskusja na temat poszukiwania pracy		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
możliwość szybszego znalezienia pracy		0.0	1	0.9	4	3.5	0	0.0	5	4.4
poszerzenie wiadomości		0.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9	2	1.8
bardziej przydatna		0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9	1	0.9
większa pewność siebie		0.0	1	0.9	1	0.9	0	0.0	2	1.8
większa skuteczność		0.0	1	0.9	1	0.9	1	0.9	3	2.7
możliwość określenia predyspozycji zawodowych oraz wybrania określonego szkolenia		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
możliwość bezpośredniego kontaktu		0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.8	2	1.8
omawiane sprawy dotyczą tylko jednej, konkretnej osoby		0.0	1	0.9	1	0.9	1	0.9	3	2.7
lepszy kontakt		0.0	0	0.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9
ponieważ to jedyna forma, której doświadczyłam, nie uczestniczyłam w innych		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
każdy uczestnik ma możliwość wypowiedzenia się		0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9	1	0.9
możliwość rozmów z innymi uczestnikami		0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
brak odpowiedzi	17	15.0	34	30.1	16	14.2	4	3.5	71	62.8
Razem	18	15.9	52	46.0	27	23.9	16	14.2	113	100.0

Źródło: badania własne.

Z tabeli 5 wynika, że większość badanych nie udzieliła odpowiedzi na pytanie dotyczące powodów decydujących o przydatności określonej porady, stanowi to 62,8%. Badani, którzy udzieliли odpowiedzi na to pytanie, to głównie osoby z wykształceniem średnim 15,9%, następnie z wykształceniem wyższym 10,7%. Według badanych najczęstszym powodem decydującym o największej przydatności określonej porady było indywidualne podejście do klienta – 7,1%, możliwość szybszego znalezienia pracy – 4,4%, możliwość poświęcenia więcej uwagi oraz czasu konkretnej osobie – 3,5%. Badani wskazywali również na najbardziej cenione przez nich porady. Wyniki obrazuje tabela 6.

Tabela 6. Najbardziej cenione porady doradcy zawodowego przez osoby bezrobotne według wykształcenia

Najbardziej cenione porady doradcy zawodowego	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
porada dotycząca zmiany zawodu	8	7.1	20	17.7	11	9.7	3	2.7	42	37.2
porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach	8	7.1	34	30.1	15	13.3	10	8.8	67	59.3
porada wspólnego napisania CV	10	8.8	13	11.5	9	8.0	4	3.5	36	31.9
porada wspólnego napisania listu motywacyjnego	1	0.9	6	5.3	5	4.4	2	1.8	14	12.4
porada dotycząca uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kwalifikacje	8	7.1	37	32.7	16	14.2	13	11.5	74	65.5
brak odpowiedzi	1	0.9	3	2.7	2	1.8	0	0.0	6	5.3

(badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

Źródło: badania własne.

Z tabeli 6 wynika, że najczęściej typowaną wśród wszystkich grup zawodowych jest porada dotycząca uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kwalifikacje (65,5%) oraz porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (59,3%). Porada wspólnego napisania listu motywacyjnego cieszyła się najmniejszym zainteresowaniem wśród wszystkich badanych (12,4%). Tylko 5,3% nie udzieliło żadnej odpowiedzi. Bardzo małe rozbieżności wystąpiły w grupie osób z wykształceniem podstawowym. Najpopularniejsza wśród badanych w tej grupie była porada wspólnego napisania CV (8,8%). Natomiast pozostałe, z wyjątkiem porady wspólnego napisania listu motywacyjnego (0,9% badanych w tej grupie), cieszyły się jednakowym zainteresowaniem (po 7,1%). Wśród osób z wykształceniem średnim największą popularność zyskała porada dotycząca uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kwalifikacje (32,7%) oraz porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (30,1%). Te dwa rodzaje porad są najbardziej cenione również

w grupie osób z wykształceniem zawodowym (odpowiednio 14,2% i 13,3%) oraz wyższym (odpowiednio 11,5% i 8,8%). Respondenci wskazali również na najbardziej przydatne porady, jakie uzyskali w rozmowie z doradcą zawodowym. Tabela 7 obrazuje rozkład odpowiedzi.

Tabela 7. Najbardziej przydatne porady doradcy zawodowego wskazywane przez osoby bezrobotne według wykształcenia

Najbardziej przydatne porady doradcy zawodowego	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
porada dotycząca zmiany zawodu	3	2.7	14	12.4	4	3.5	2	1.8	23	20.4
porada związana	2	1.8	16	14.2	10	8.8	8	7.1	36	31.9
porada wspólnego napisania CV	6	5.3	4	3.5	3	2.7	1	0.9	14	12.4
porada wspólnego napisania listu	1	0.9	1	0.9	4	3.5	1	0.9	7	6.2
porada dotycząca uczestnictwa w szkoleniach	4	3.5	13	11.5	5	4.4	4	3.5	26	23.0
brak odpowiedzi	2	1.8	4	3.5	1	0.9	0	0.0	7	6.2
Razem	18	15.9	52	46.0	27	23.9	16	14.2	113	100.0

Źródło: badania własne.

Z tabeli 7 wynika, że najbardziej przydatną poradą doradcy zawodowego, wskazywaną przez osoby bezrobotne, jest ta związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (31,9%). Z kolei najmniej przydatna okazała się porada wspólnego napisania listu motywacyjnego (6,2%). Tyle samo badanych nie udzieliło odpowiedzi. Najbardziej przydatną, zdaniem badanych z wykształceniem podstawowym, okazała się porada napisania wspólnego CV (5,3%). Natomiast najrzadziej typowane było wspólne napisanie listu motywacyjnego (0,9%). W grupie osób z wykształceniem średnim najczęściej wskazywana była porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (14,2%) oraz porada dotycząca zmiany zawodu (12,4%). Także wśród osób z wykształceniem zawodowym porada dotycząca uczestnictwa w różnego rodzaju kursach okazała się najbardziej przydatna (8,8%). Z kolei porada wspólnego napisania CV była najrzadziej typowana (2,7%). Badani z wykształceniem wyższym uznali poradę dotyczącą wspólnego napisania CV oraz listu motywacyjnego za najmniej przydatną (po 0,9% udzielonych odpowiedzi). Respondenci zostali zapytani również o porady, z których skorzystali. Rozkład odpowiedzi ilustruje tabela 8.

Z tabeli 8 wynika, że najwięcej osób bezrobotnych zadeklarowało, że porada doradcy zawodowego, z jakiej skorzystali, to porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (59,3%). Osoby z wykształceniem podstawowym częściej jednak skorzystały

z porady dotyczącej uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kwalifikacje (7,1%), ale porada wspólnego napisania CV i porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach również były często deklarowane jako te, z których skorzystali (po 6,2%). W grupie osób z wykształceniem średnim niewiele skorzystało z porady wspólnego napisania listu motywacyjnego – zaledwie 8%. Bezrobotni z wykształceniem zawodowym najczęściej skorzystali z porady związanej z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (14,2%), a także porady wspólnego napisania CV, jak również dotyczącej uczestnictwa podnoszących kwalifikacje (po 9,7%). Najmniej spośród nich skorzystało z porady zmiany zawodu (8,8%) oraz porady wspólnego napisania CV (5,3%). Osoby bezrobotne z wykształceniem wyższym, podobnie jak inne grupy zawodowe bezrobotnych, najczęściej skorzystały z porady związanej z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach (8,8%). Natomiast najmniej osób skorzystało z porady wspólnego napisania listu motywacyjnego oraz wspólnego napisania CV i porady dotyczącej zmiany zawodu (odpowiednio 0,9%; 1,8%; 1,8%). Wśród respondentów znalazły się również osoby, które nie skorzystały z żadnej porady doradcy zawodowego. Najwięcej w grupie osób z wykształceniem średnim (8%).

Tabela 8. Porady doradcy zawodowego, z których skorzystały osoby bezrobotne według wykształcenia

Porady doradcy zawodowego, z których skorzystały osoby bezrobotne	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
porada dotycząca zmiany zawodu	3	2.7	19	16.8	10	8.8	2	1.8	34	30.1
porada związana z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach	7	6.2	34	30.1	16	14.2	10	8.8	67	59.3
porada wspólnego napisania CV	7	6.2	16	14.2	11	9.7	2	1.8	36	31.9
porada wspólnego napisania listu motywacyjnego	2	1.8	9	8.0	6	5.3	1	0.9	18	15.9
porada dotycząca uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kwalifikacje	8	7.1	24	21.2	11	9.7	8	7.1	51	45.1
nie skorzystałam(em)	2	1.8	9	8.0	3	2.7	0	0.0	14	12.4
brak odpowiedzi	0	0.0	0	0.0	3	2.7	0	0.0	3	2.7

(badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

Źródło: badania własne.

Metody pracy doradcy zawodowego

Doradca zawodowy w ramach prowadzenia porad zarówno indywidualnych, jak i grupowych wykorzystuje pewne metody pracy. Wśród metod nauczania wykorzystywanych zarówno w pedagogice, jak i w doradztwie zawodowym W. Okoń wyróżnia: pogadankę, wykład, dyskusję (Okoń 1987), klasyczną metodą problemową (Okoń

1987: 287), metodę sytuacyjną (Okoń 1987: 289), metodę przypadku (Okoń 1987: 288), metodę burzy mózgów (Kupisiewicz 2005). Pogadanka jest metodą, która zmusza do samodzielnego myślenia, jej istotą jest rozmowa, w której pedagog-doradca jest osobą kierującą, zmierzającą do określonego przez siebie celu (Kupisiewicz 2005). To, w jakiej mierze pogadanka okaże się pomocna w procesie doradczym, zależy od charakteru pytań, jakie stawia doradca. Pytania muszą być dostosowane do możliwości intelektualnych klienta, powinny być zrozumiałe, jednoznaczne oraz powinny pobudzać klienta do samodzielnego myślenia i działania (Kupisiewicz 2005). Kolejną metodą pracy doradcy zawodowego jest dyskusja. Według Cz. Kupisiewicza polega ona na wymianie zdań między klientem i doradcą. Dobrze prowadzona dyskusja uczy głębszego zrozumienia problemów, a także samodzielnego zajmowania stanowiska, dobierania argumentów tolerancji na inne argumenty oraz brania pod uwagę zdania innych osób (Okoń 1987). Kolejną metodą pracy doradcy zawodowego jest wykład. Według Okonia polega on na bezpośrednim, a także pośrednim przekazywaniu wiedzy szerszemu kręgowi klientów (Okoń 1987). Klasyczna metoda problemowa to następna z metod pracy doradcy zawodowego. Polega ona na wytwarzaniu sytuacji problemowej, formowaniu problemów oraz pomysłów rozwiązania, weryfikacji tych pomysłów, a także porządkowaniu i stosowaniu uzyskanych wyników w nowych zadaniach o charakterze praktycznym bądź teoretycznym (Okoń 1987). Metoda przypadków to przykład kolejnej metody pracy doradcy zawodowego. Polega ona na rozpatrzeniu przez klienta bądź grupę klientów opisu jakiegoś przypadku, rozwiązaniu określonych trudności napotkanych w konkretnym przypadku. Uczestnicy formują pytania, które wyjaśniają dany przypadek, natomiast sam doradca udziela na nie odpowiedzi. Metoda składa się z ustalenia głównego problemu, a także problemów z niego wynikających, a następnie czynników, jakie mogą doprowadzić do rozwiązania problemu (Okoń 1987). Metoda sytuacyjna polega na przedstawieniu klientom jakiejś złożonej sytuacji, w której za jednym lub drugim rozwiązaniem pojawiają się określone racje „za” i „przeciw”. Zadaniem klientów jest zrozumienie sytuacji, a następnie podjęcie decyzji w sprawie jej rozwiązania oraz przewidzenie konsekwencji tej decyzji. W metodzie tej często doradca może się wspomagać dodatkowymi materiałami (schematy, tablice) (Okoń 1987). Metoda burzy mózgów według to zespołowe wytwarzanie pomysłów rozwiązania danego problemu. Jej celem jest wynalezienie jak największej liczby pomysłów, często zaskakujących (Okoń 1987). Oprócz ogólnych metod pedagogicznych wykorzystywanych w pracy doradcy zawodowego istnieją te, które *stricte* wiążą się z tą specjalnością pedagogiki, a należą do nich metody francuska, duńska, hiszpańska. Metoda edukacyjna zwana metodą francuską – według W. Trzeciaka - pomaga określić osobie bezrobotnej własną sytuację zawodową w kontekście zmieniających się potrzeb rynku pracy, a także ustalić plan działania (Sarżyńska 2010). E. Filutowicz twierdzi, że dzięki metodzie duńskiej (kurs inspiracji) doradca motywuje uczestników w okresie bezrobocia, by byli aktywni i utrzymywali kontakt z rynkiem pracy. Doradca uświadamia uczestnikom możliwość działania praw i obowiązków, informuje o możliwościach kształcenia, zaleca, by brali odpowiedzialność za swoje życie, podkreśla znaczenie gotowości do zmian i podtrzymywania motywacji do uczenia się przez całe życie (Filutowicz 2010). Według Filutowicza metoda hiszpańska polega na rozwijaniu indy-

dualnych cech klienta, które ułatwiają zdobycie zatrudnienia oraz tworzeniu spójnego projektu zawodowego. Celem głównym tej metody jest podjęcie odpowiedzialności za budowanie spójnego projektu zawodowego, a także rozwijanie umiejętności oraz zdobywanie informacji, które pozwalają klientowi przezwyciężyć swoje własne bariery. Dodatkowo metoda ta pozwala zwiększyć zdolność dostosowania się do zachodzących zmian na rynku pracy, przy jednoczesnym utrzymaniu swojego indywidualnego planu integracji zawodowej z możliwością poszerzania o alternatywne rozwiązania (Filutowicz 2010). Aby zweryfikować, która z metod jest najodpowiedniejsza dla bezrobotnych, zadano im kilka pytań na ten temat. Tabela 9 ilustruje najbardziej odpowiadającą metodę pracy doradcy zawodowego w opinii bezrobotnych.

Tabela 9. Najbardziej odpowiadająca metoda pracy doradcy zawodowego osobom bezrobotnym według wykształcenia

Najbardziej odpowiadająca metoda doradcy zawodowego	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
wykład	1	0.9	5	4.4	2	1.8	8	7.1	16	14.2
pogadanka	4	3.5	9	8.0	3	2.7	4	3.5	20	17.7
dyskusja	8	7.1	26	23.0	9	8.0	1	0.9	44	38.9
metoda sytuacyjna	1	0.9	3	2.7	3	2.7	1	0.9	8	7.1
metoda problemowa	0	0.0	1	0.9	4	3.5	2	1.8	7	6.2
inne	2	1.8	5	4.4	2	1.8	0	0.0	9	8.0
brak odpowiedzi	2	1.8	3	2.7	4	3.5	0	0.0	9	8.0
Razem	18	15.9	52	46.0	27	23.9	16	14.2	113	100.0

Źródło: badania własne.

Z danych przedstawionych w tabeli 9 wynika, że respondenci z wykształceniem podstawowym wskazywali dyskusję jako tę metodę pracy doradcy zawodowego, która im najbardziej odpowiada (3,5%), zaś najmniejsza liczba badanych wskazała na wykład oraz metodę sytuacyjną – po 0,9 %. Wśród innych metod dwie osoby wskazały na kurs inspiracji. Badani z wykształceniem średnim również najczęściej wskazywali na dyskusję jako metodę, która im najbardziej odpowiada (23%), zaś najrzadziej metodę problemową (0,9%). Pięć osób w tej grupie badanych wskazało na inne metody pracy doradcy zawodowego. Wśród nich znalazł się kurs inspiracji – odpowiedziało tak 4 badanych oraz metoda hiszpańska. Respondenci z wykształceniem zawodowym wskazali również dyskusję jako metodę pracy doradcy zawodowego, która im najbardziej odpowiada (16,8%), zaś najrzadziej wskazywali na wykład (1,8%). Dwie osoby w tej grupie zawodowej wymieniły inną metodę – kurs inspiracji. Zupełnie inaczej przedstawiała się sytuacja w grupie osób z wykształceniem wyższym – respondenci wskazywali najczęściej na metodę wykładu (7,1%), zaś najmniej na dyskusję oraz metodę sytuacyjną po 0,9%. Bezrobotni zostali również zapytani o metodę, którą chcieliby, aby była stosowana

we współpracy z doradcą. Tabela 10 ilustruje metody pracy doradcy zawodowego, które osoby bezrobotne wskazywały jako te, które chcieliby, aby były stosowane we współpracy z doradcą.

Tabela 10. Metody pracy doradcy zawodowego wskazywane jako te, które osoby bezrobotne chciałyby, by były stosowane wobec nich według wykształcenia

Metody pracy doradcy zawodowego	Wykształcenie								Razem	%
	Podstawowe		Średnie		Zawodowe		Wyższe			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
wykład	5	4.4	6	5.3	7	6.2	0	0.0	18	15.9
pogadanka	2	1.8	6	5.3	3	2.7	10	8.8	21	18.6
dyskusja	10	8.8	40	35.4	19	16.8	8	7.1	77	68.1
metoda sytuacyjna	1	0.9	3	2.7	6	5.3	5	4.4	15	13.3
metoda problemowa	0	0.0	1	0.9	3	2.7	1	0.9	5	4.4
inne	0	0.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9	2	1.8
brak odpowiedzi	5	4.4	3	2.7	4	3.5	1	0.9	13	11.5

(badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

Źródło: badania własne.

Jak wynika z zestawionych danych (tabela 10), metodą pracy doradcy zawodowego wskazywaną jako tę, którą osoby bezrobotne chciałyby, by były stosowane wobec nich, jest dyskusja (68,1% wszystkich badanych). Tylko grupa osób z wykształceniem wyższym częściej niż dyskusję wybierała pogadankę (8,8%). Ponadto żaden z badanych w tej grupie nie typował wykładu jako najlepszej metody. Jeden respondent w tej grupie wskazał na inną metodę – kurs inspiracji. Wśród osób z wykształceniem podstawowym stosunkowo dużym zainteresowaniem cieszył się wykład (4,4%). W grupie osób z wykształceniem średnim równie często wybierany był zarówno wykład, jak i pogadanka (po 5,3%). Jedna osoba wskazała także na kurs inspiracji (0,9%). Badani z wykształceniem zawodowym dość często typowali wykład (6,2%) i metodę sytuacyjną (5,3%). Najrzadziej wybieraną metodą wśród wszystkich zestawionych grup była metoda problemowa oraz inne metody (odpowiednio 4,4% i 1,8% wszystkich badanych). Na przykład spośród badanych z wykształceniem podstawowym żaden badany nie preferował tych metod.

Podsumowanie

Badania nad doradcą zawodowym i usługami doradczymi, jakie świadczy, współpracując z osobami bezrobotnymi, są zarówno interesujące, jak i potrzebne. Z analizy badań płynie wartość pedagogiczna. Dzięki poznaniu działalności doradców zawodowych można podejmować odpowiednie kroki, które zmierzają do skutecznego przeciwdziałania bezrobociu. Przede wszystkim dzięki współpracy osoby bezrobotnej z doradcą zmienia ona swoje postawy wobec własnego rozwoju zawodowego i staje się bardziej aktywna; zmierza do podjęcia zatrudnienia. Uzyskane wyniki badawcze dowodzą, że zdiagnozowany w badaniach obraz doradcy zawodowego w percepcji osób bezrobotnych pokazuje, że dominują w nim przede wszystkim cechy, takie

jak życzliwość i doświadczenie, tylko nieliczni badani skarżyli się na zarozumiałość, niecierpliwość, nieszczerłość ze strony doradcy. Uzyskane wyniki badawcze dowodzą, że badani najczęściej stykali się, korzystali z porady związanej z uczestnictwem w różnego rodzaju kursach. Uważali oni za przydatne szkolenia podnoszące kwalifikację oraz poradę dotyczącą napisania CV (szczególnie widoczne w grupie badanych z wykształceniem podstawowym). Porada dotycząca pisanie listu motywacyjnego cieszyła się najmniejszym zainteresowaniem. Uzyskane wyniki badawcze dowodzą, że we wszystkich grupach badanych respondenci w największym procencie zetknęli się z metodą dyskusji. Jednakże nie wszyscy wskazali tę metodę jako najbardziej im odpowiadającą, którą chcieliby, by była stosowana wobec nich. W grupie osób z wykształceniem wyższym w większości wskazywali oni na pogadankę oraz wykład. Uzyskane wyniki badawcze dowodzą, że badani w większym procencie korzystali z poradnictwa indywidualnego. Za zaletę tej metody wymieniali przede wszystkim indywidualne podejście do klienta, możliwość szybszego znalezienia pracy, a także to, że omawiane sprawy dotyczą tylko jednej konkretnej osoby. Wielu badanych wskazywało także na większą przydatność poradnictwa grupowego. Argumentowali to głównie tym, że każdy uczestnik ma możliwość wypowiedzenia się oraz może rozmawiać z innymi uczestnikami. Podjęte rozważania pozwoliły w dość szerokim zakresie zaprezentować specyfikę pracy doradcy zawodowego, choć nie wyczerpują problematyki funkcjonowania doradcy zawodowego w aspekcie pomocy osobom bezrobotnym.

Źródłem finansowania badań i artykułu były środki własne autorki.

Bibliografia

1. Duda W., Kukła D., (2009) *Społeczne oczekiwania wobec doradców*, „Pedagogika pracy” nr 54.
2. Filutowicz E., (2010) *Metody warsztatowe jako forma pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi* [w:] Kukła D., Bednarczyk H., (red.), *Poradnictwo zawodowe dla osób z grupy szczególnego ryzyka*. Wybrane aspekty, Warszawa: Wydawnictwo Difin.
3. Hochman-Musiela M., (1994) *Pozycja doradcy zawodowego w rejonowym urzędzie pracy. Obraz doradcy z oczu bezrobotnych*, „Zeszyty Informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego” nr 3.
4. Kukła D., Bednarczyk Ł., (2006) *Doradca zawodowy, a doradca personalny- cechy, kompetencje, możliwości zatrudnienia, regulacje prawne*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” nr 3.
5. Kupisiewicz Cz., (2005) *Podstawy dydaktyki*, Warszawa: Wydawnictwo WSiP.
6. Makuła G., (2010) *Poradnictwo zawodowe dla osób długotrwale bezrobotnych* [w:] Kukła D., Bednarczyk Ł., (red.), *Poradnictwo zawodowe dla osób z grupy szczególnego ryzyka*. Wybrane aspekty, Warszawa: Wydawnictwo Difin.
7. Marcinkowska K., Gębska K., (2007) *Wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród słuchaczy centrum kształcenia ustawicznego oraz uczniów szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych w Rudzie Śląskiej dotyczących diagnozy zapotrzebowania na pomoc doradczą edukacyjno-zawodową*, Ruda Śląska: Centrum Kształcenia Ustawicznego.
8. Mrozek M., (2009) *Praca z klientem dorosłym. ABC Doradcy Zawodowego*, Warszawa: Wydawnictwo KOWEŻIU.
9. Nowacki T., Korabiowska-Nowacka K., Baraniak B., (2000) *Nowy słownik pedagogiki pracy*, Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej.
10. Okoń W., (1987) *Wprowadzenie do dydaktyki ogólnej*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
11. Sarzyńska E., (2010) *Doradca zawodowy w środowisku bezrobotnych*, Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
12. Wójta-Kempa M., (2009) *Doradztwo na odległość – badanie alternatywnej formy poradnictwa zawodowego*, Wałbrzych: Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy w Wałbrzychu.

