

Magdalena Kamieniecka

Praktyczne wskazówki dotyczące technik
i narzędzi wykorzystywanych w procesie
Metody Bilansu Kompetencji oraz rekomendacje
dotyczące rozwoju kompetencji miękkich
doradcy edukacyjno-zawodowego



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



INSTYTUT BADAŃ
EDUKACYJNYCH
Państwowy Instytut Badawczy

Autorka:

Magdalena Kamieniecka

Redakcja i korekta:

Jacek Łęgiewicz

Skład i łamanie:

Marcin Kot

Projekt okładki:

Zuzanna Gułaj

Wydawca:

Instytut Badań Edukacyjnych – Państwowy Instytut Badawczy
ul. Górczewska 8, 01-180 Warszawa
tel. (22) 241 71 00, www.ibe.edu.pl



ISBN: 978-83-68313-57-4

DOI: 10.24131/9788368313574

Publikacja dostępna na licencji Creative Commons Uznanie Autorstwa 4.0.



Wzór cytowania: Kamieniecka, M. (2025). *Praktyczne wskazówki dotyczące technik i narzędzi wykorzystywanych w procesie Metody Bilansu Kompetencji oraz rekomendacje dotyczące rozwoju kompetencji miękkich doradcy edukacyjno-zawodowego*. Instytut Badań Edukacyjnych – Państwowy Instytut Badawczy.

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu „Wspieranie dalszego rozwoju Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji w Polsce (ZSK 6)”.

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

WPROWADZENIE	4
I. Doradztwo jako relacja i rola doradcy w prowadzeniu procesu doradczego	5
1. Założenia pracy w duchu dialogu motywującego	5
2. Wykorzystanie zasad dialogu motywującego w prowadzeniu procesu bilansowania kompetencji	8
3. Kończenie procesu	33
II. Metoda Bilansu Kompetencji	37
1. Wskazówki do wprowadzenia nazewnictwa przypisanego Metodzie Bilansu Kompetencji	37
2. Wywiad biograficzny i wywiad behawioralny – cele wykorzystania	42
3. Wywiad behawioralny	44
4. Wywiad biograficzny	52
5. Ryzyka przedwczesnego zakończenia procesu	67
III. Profil kompetencyjny doradcy zawodowego	77
PODSUMOWANIE.....	80
Bibliografia.....	81

WPROWADZENIE

Niniejsza publikacja omawia praktyczne wykorzystanie metod i narzędzi w prowadzeniu procesu doradczego z wykorzystaniem Metody Bilansu Kompetencji (MBK). Adresowana jest do doradców, którzy pracują z osobami dorosłymi oraz z młodzieżą ostatnich klas szkoły podstawowej. Zamieszczono wiele przykładów zaczerpniętych z praktyki doradczej. Publikacja składa się z trzech części.

Część pierwsza wprowadza czytelników w zagadnienia prowadzenia procesu doradczego z wykorzystaniem metody dialogu motywującego. Opisane zasady prowadzenia procesu w duchu dialogu motywacyjnego zostały zaadaptowane do Metody Bilansu Kompetencji. W tej części publikacji przybliżono sposób pracy, który opiera się na współpracy i służy umocnieniu osoby w jej własnej motywacji do zmiany.

Część druga koncentruje się na wybranych aspektach Metody Bilansu Kompetencji. Czytelnik znajdzie tu szeroki opis oraz przykład zastosowania i prowadzenia wywiadów behawioralnego i biograficznego. W tej części publikacji podano także wskazówki, jak mówić o Metodzie Bilansu Kompetencji oraz zagadnieniach stricte z nim związanych w sposób przystępny dla odbiorcy. Część tę kończy rozdział ukazujący, jakie zagrożenia mogą pojawić się podczas prowadzenia procesu z wykorzystaniem Metody Bilansu Kompetencji. Opisane są ryzyka przedwczesnego zakończenia procesu oraz przypadki, w których doradca powinien przekierować klientów do innych specjalistów.

Część trzecia, kończąca publikację, dotyczy profilu kompetencji doradcy zawodowego. Jest to synteza obszernego raportu poświęconego sektorowej ramie usług poradnictwa całonocowego.

Publikacja adresowana jest do osób, które chcą rozbudować swój warsztat pracy doradcy i rozwijać swoje umiejętności korzystania z Metody Bilansu Kompetencji, tak by proces, który prowadzą, był dobrym, ciekawym, wzmacniającym doświadczeniem dla klienta. Treści zawarte w opracowaniu mają charakter praktyczny, tak więc lektura publikacji powinna stanowić zachętę do praktykowania i wybierania takich metod, które będą użyteczne w danym procesie.

W publikacji stosujemy zapisy uwzględniające różnice płci, jednak ze względu na wielość końcówek gramatycznych w języku polskim czasami stosujemy tylko jedną wersję zapisu: męską lub żeńską, żeby zachować czytelność przekazu.

I. Doradztwo jako relacja i rola doradcy w prowadzeniu procesu doradczego

1. Założenia pracy w duchu dialogu motywującego

Metoda Bilansu Kompetencji to określony sposób prowadzenia procesu identyfikowania i dokumentowania kompetencji osoby badanej. Składa się z kilku etapów, począwszy od określenia potrzeb osoby, ustalenia celów procesu (ETAP I: USTALENIE CELU) przez etap identyfikowania kompetencji (ETAP II: IDENTYFIKOWANIE KOMPETENCJI) oraz określenia sposobów ich udokumentowania, zebrania i przygotowania dowodów (ETAP III: PRZYGOTOWANIE PORTFOLIO). Proces kończy się ustaleniem planu dalszych działań z wykorzystaniem efektów przeprowadzonego bilansu (ETAP IV: PLAN ROZWOJU) (MBK).

Metoda Bilansu Kompetencji to spotkanie dwóch osób. Klient (osoba radząca się) i doradca zawodowy spotykają się, by wspólnie, w toku dialogu, przeżyć podróż odkrywania zasobów i potencjału klienta. Metoda Bilansu Kompetencji składa się z kilku etapów, a jej narzędzia są szczegółowo opisane. Jednak to, co stanowi sedno dobrze przeprowadzonego procesu to relacja, która bazuje na dobrym dialogu dwóch osób. Przejście przez kolejne fazy bilansu wymaga dużo zaangażowania, pracy, motywacji, determinacji, konsekwencji oraz odwagi. Podczas kolejnych spotkań klient spotyka się w pewnym sensie sam ze sobą – ze swoimi wspomnieniami, różnymi doświadczeniami, z tym, co go buduje i z tym, co może mu odbierać motywację i chęć zmiany. Także doradca, będąc towarzyszem podróży, odkrywania zasobów klienta i przekuwania ich w plan rozwoju, ma ciekawe i wymagające zadanie. Dlatego, by zadbać o dobrostan w tym procesie i móc poprowadzić go w warunkach szczerej, bezpiecznej i przynoszącej korzyści klientowi rozmowy, rekomenduje się wykorzystywać założenia dialogu motywującego.

Dialog motywujący opiera się na współpracy i służy umocnieniu osoby w jej własnej motywacji do zmiany. Dialog motywujący to rozmowa na temat zmiany. Rozmowa ta może być krótka, może być długa. Może odbywać się w relacji jeden na jeden, a może być prowadzona w grupie. Jej podstawowym celem jest wzmacnianie rozmówcy w realizacji wdrożenia zmiany (Miller i Rolnick, 2014).

Filozofia dialogu motywującego wpisuje się w obecny trend zmiany stosunku do doradztwa zawodowego. We współczesnym podejściu do procesów doradczych akcentuje się autonomiczną postawę osoby radzącej się czy też klienta¹. Podejście dyrektywne jest zastępowane podejściem liberalnym i dialogowym (Kargulowa, 2006). W podejściu dyrektywnym doradca to ta osoba, która ma przewagę nad radzącym się. Ten drugi traktowany jest jako osoba niesamodzielna, która nie potrafi sama znaleźć rozwiązania. Natomiast doradca dysponuje gotowymi rozwiązaniami i nakłania do ich wdrożenia. W poradnictwie liberalnym doradca szanuje decyzje klienta, a jego

rola polega na motywowaniu i zachęcaniu do zmian. W podejściu dialogowym doradca i osoba radząca się wspólnie, w formule dialogu, analizują kolejne doświadczenia klienta. Doradca jest osobą, która motywuje, inspirowa i zachęca do refleksji oraz stawiania celów i szukania rozwiązań (Kławiuk-Zduńczyk, 2016).

Cztery filary dobrej rozmowy

Cztery filary dobrej rozmowy to: partnerstwo, akceptacja, współczucie i wydobywanie. Te filary to nic innego jak nogi stołu. Każda z nich służy budowaniu relacji, która ma podtrzymywać w drugiej osobie motywację i uruchamiać procesy wprowadzania zmian (Miller i Rolnick, 2014).

Partnerstwo

MBK to metoda odkrywania. Doradca jest osobą, która ma dać drugiemu człowiekowi szansę odkrywania siebie. Pomyślmy o sobie jako o świadkach zmiany. Bycie doradcą to niejako przywilej bycia towarzyszem zmiany. To zaproszenie do podróży, w której poznamy część ważnych wydarzeń z życia drugiego człowieka. Osoba, która pomaga (towarzyszy) stara się stworzyć taką atmosferę dialogu, która sprzyja zmianie. W wymianie (rozmowie) powinno być zdecydowanie więcej zainteresowania i ciekawości drugą osobą niż przekonywania jej i dowodzenia nią. Doradca ma być zaintrygowany potrzebami, potencjałem, możliwościami drugiej osoby. Ma starać się zarazić ją tym entuzjazmem odkrywania samego siebie. Doradca nie może wpaść w pułapkę bycia ekspertem, który zacznie na siłę naprawiać, demontować życie drugiego człowieka.

Należy w dialogu budować taką relację, by osoba, która zdecydowała się na zmianę, korzystając z MBK odkrywała swoje umiejętności, nazywała kompetencje i umacniała się w przekonaniu, że są one zasobem pozwalającym na rozwój i zmianę.

Akceptacja

Akceptujemy, to co nam przynosi ze sobą druga osoba. Akceptacja nie zawsze oznacza aprobatę – można się nie zgadzać, ale należy szanować decyzje, wybory, wartości itd.

Czym jest akceptacja? Akceptacja także (jak dobra rozmowa) ma cztery wymiary. Są to: docenienie, empatia, wspieranie autonomii i dowartościowanie.

- **Docenienie** – przeciwieństwo oceniania i krytykowania, uznanie i przyjęcie człowieka takim, jaki jest, uznanie jego wartości. Ważne, by osoba czuła, że jest akceptowana, szanowana i uznawana – wtedy w sposób naturalny pojawia się i nie gaśnie motywacja do podejmowania wysiłku i ponoszenia kosztów, jakie przynosi zmiana.
- **Empatia** – autentyczne zainteresowanie drugim człowiekiem, pielęgnowanie ciekawości. Jeśli zaczyna ona nam umykać, warto zadać sobie pytanie: „Co takiego się dzieje, że trudno mi być autentycznie zainteresowanym historią drugiej osoby?”. Brak zainteresowania może przerodzić się w narzucanie swojego punktu widzenia i nieposzanowanie punktu widzenia drugiej osoby.

- **Wspieranie autonomii** – podkreślanie wolności wyboru i odpowiedzialności za swoje decyzje. Podkreślanie, że osoba decyduje o sobie zgodnie ze swoją wolą zwiększa szansę na zmianę. Rezygnujemy wtedy z języka nakazów.
- **Dowartościowanie** – podkreślanie działań osoby prowadzących do zmiany, można by rzec – nawet głaskanie i chwalenie, jednak odnoszące się do autentycznego wysiłku, postępów w procesie. Ważne jest podkreślenie, że doradca widzi i docenia ten wysiłek.

Współczucie (życzliwość)

Definiowane jest jako „życzliwe zabieganie o dobrostan innej osoby”. Chodzi tutaj o podejmowanie takich działań, które wspierają interesy i dobro klienta. Postawa współczująca oznacza aktywne wspieranie i dbanie o dobro innej osoby, o stawianie jej interesu na pierwszym miejscu. Jest to świadome działanie z zaangażowaniem na rzecz drugiej osoby i prezentowanie życzliwej postawy wobec drugiego człowieka, tworzenie przyjaznej atmosfery rozmowy w sposób naturalny. Wiąże się to z wewnętrzną, niczym niewymuszoną intencją.

Wywoływanie, wydobywanie

Warto przyjąć założenie, że to, co jest w człowieku, jest dla niego dobre i potrzebne. Zadanie doradcy to pomóc mu to wydobyć. Domyślny komunikat brzmi: „Ty masz to, czego potrzebujesz, i razem to znajdziemy”. To, co jest szalenie ważne w pracy doradcy, to szukanie zasobów i mocnych stron, a nie skupianie się na deficytach. Dlatego należy unikać podziału na mocne i słabe strony, by uniknąć koncentrowania się na porażkach, które oczywiście po przedefiniowaniu mogą stać się zasobem, jednak w naszej kulturze i mentalności przywołują wiele negatywnych emocji. Warto wskazywać mocne strony – nazywać je i podkreślać ich potencjał.

Podsumowując: kiedy rozpoczynamy proces, warto myśleć o drugiej osobie jako mądrej, pełnej nieodkrytych bogactw, o osobie, która odważyła się przyjść do doradcy, która potrzebuje zaufania i bezpiecznej przestrzeni do odbycia podróży, po której już nie będzie taka sama – sam bilans jest zmianą. Doradca zaś ma być towarzyszem, pełnym szacunku i pokory wobec decyzji i wyborów drugiego człowieka. Ma być ciekawy i autentycznie zainteresowany historią jego życia – tym, jak przeplata się życie osobiste w roli syna, brata, ojca, kolegi z życiem edukacyjno-zawodowym w roli przedszkolaka, ucznia, sportowca, praktykanta, studenta, pracownika. Bilans kompetencji jest dialogiem, nie takim, który służy wymianie informacji, a takim, który buduje i wzmacnia człowieka.

2. Wykorzystanie zasad dialogu motywującego w prowadzeniu procesu bilansowania kompetencji

W każdym dialogu, który ma charakter konsultacji, pomocy, diagnozy, terapii czy dialogu, który służy bilansowaniu kompetencji, zachodzą istotne procesy.

- **Angażowanie** – to proces, w którym dwie osoby (lub więcej, jeśli jest to grupa) nawiązują kontakt i zaczynają budować relację. Można postawić tezę, że wstępne angażowanie determinuje przebieg dalszego procesu.
- **Ukierunkowywanie** – sposób rozmowy, który ma doprowadzić do nadania kierunku dalszemu procesowi. We wstępnej fazie jest to określenie celu, w kolejnych fazach – określanie kierunku poszukiwań i rozwiązań. Ukierunkowywanie to proces rozwijania i podtrzymywania określonego kierunku w dialogu.
- **Wywoływanie** – jest to proces wydobywania zasobów i podtrzymywania motywacji do dalszego działania. Wywoływanie i wydobywanie to skłanianie do refleksji i odwagi nazywania własnych zasobów. W tej fazie będzie pojawiała się ambiwalencja, która może być fałszywie rozpoznana przez doradcę jako brak motywacji. Ambivalencja wpisana jest w proces decyzyjny.
- **Planowanie** – formułowanie planu działania. Proces ten rozpoczyna się w momencie, gdy uczestnicy procesu przekraczają kolejny próg gotowości do zmiany. Przejawia się to w języku – z początku jest to snucie wyobrażeń, co uczestnicy ci mogliby zrobić. Następnie w opowieści pojawiają się pierwsze załączki planu postępowania. Planowanie jest o tyle trudne, że stanowi pewnego rodzaju zobowiązanie do podejmowania kolejnych kroków. Jest ono ciekawym procesem, ponieważ może wymagać od doradcy bardzo różnych postaw. W jednym procesie może doradca powinien mocno zaangażować się w układanie planu, a w innym w zasadzie może usunąć się i przyjąć pozycję obserwatora. Najważniejsze jednak jest rozpoznanie momentu, w którym planowanie się zaczyna i badanie różnych możliwości realizacji planu.

Dalej wymieniono przykładowe pytania, które mogą być przydatne podczas rozmowy i pomocne w ugruntowaniu się w danym etapie¹.

Angażowanie

- Jak klient czuje się ze mną, w mojej obecności?
- Na ile jestem pomocny klientowi?
- Jak rozumiem punkt widzenia i potrzeby klienta?
- Czy ja czuję się dobrze w czasie rozmowy z klientem?

¹ Część pytań stanowi opracowanie własne.

Ukierunkowywanie

- Jakiego naprawdę są cele klienta?
- Czy moje dążenia są takie jak dążenia klienta, czy inne?
- Czy podążamy w tym samym kierunku?
- Czy rozumiem, dokąd zmierzam, czy klient rozumie, dokąd zmierza?

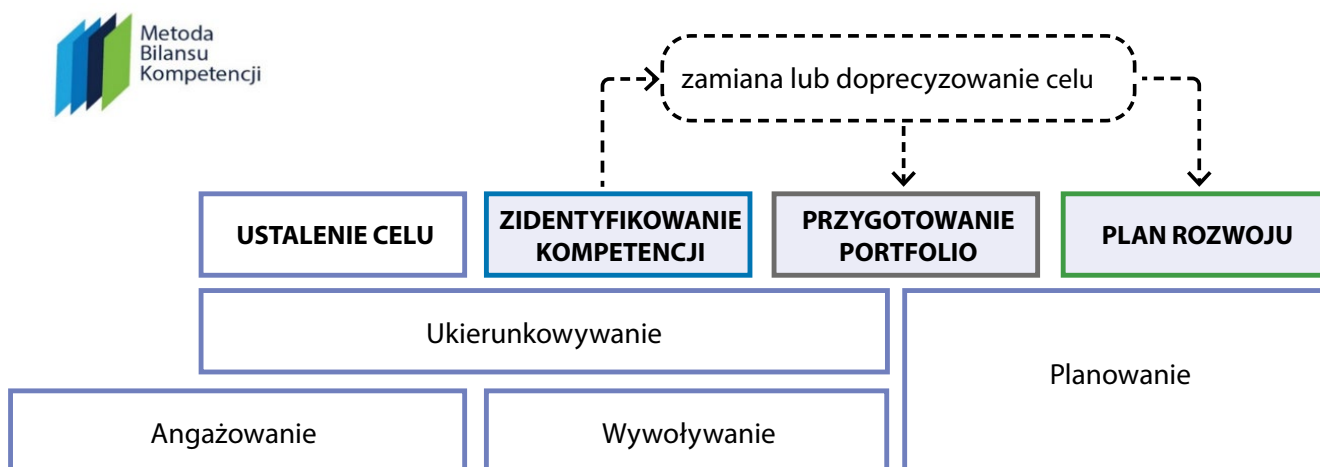
Wywoływanie

- Jakiego słyszę wypowiedzi w języku zmiany?
- Jakie argumenty i motywacje ujawnia osoba na rzecz zmiany?
- Jakie są moje „pułapki” – czy wpadam w chęć naprawiania toku myślenia i sposobu działania klienta?
- Jak prowadzę proces: zbyt wąsko, zbyt szeroko, zbyt wolno, zbyt szybko?

Planowanie

- Co może pomóc klientowi zrobić kolejny krok, pójść do przodu?
- Czy moje działania prowadzą do wydobywania planu klienta, czy nie zmierzam w stronę przedstawienia klientowi gotowego planu?
- Czy zachowuję poczucie ostrożnej ciekawości w poszukiwaniu najlepszych rozwiązań? (Miller i Rolnick, 2014).

Na opisane procesy i metody pracy warto nałożyć poszczególne etapy bilansu kompetencji, zgodnie z MBK.



Metody pracy dialogu motywującego – zastosowanie w procesie bilansu kompetencji

Opracowanie własne z wykorzystaniem schematu MBK dostępnego w materiałach IBE

Dalej opisano możliwe sposoby działania doradcy zawodowego, które warto stosować na kolejnych etapach Metody Bilansu Kompetencji. Inspiracją są zaczerpnięte z filozofii prowadzenia dialogu motywującego narzędzia oraz sposób postępowania badacza (doradcy) w relacji do drugiego człowieka (klienta/osoby radzącej się). Każda z opisywanych faz MBK jest wzbogacona o treści istotne z racji prowadzenia specyficznego dialogu, jakim jest doradztwo zawodowe i wykorzystanie Metody Bilansu Kompetencji.

Opis poszczególnych metod pracy oraz stosowanych sposobów prowadzenia rozmowy ma na celu takie towarzyszenie klientowi w jego procesie, by stale:

- wspomagać motywację klienta do pracy (bycie zaangażowanym w proces),
- redukować potencjalne ryzyko zakończenia procesu przedwcześnie bez uzgodnienia jego końca z doradcą (tzw. wypadnięcie z procesu),
- wspomagać gotowość klienta do bycia odpowiedzialnym za podejmowane decyzje i działania (ustalenie, co jest odpowiedzialnością doradcy, a co – obszarem odpowiedzialności klienta),
- budować gotowość do wdrożenia zaplanowanych działań.

ANGAŻOWANIE

Doradca, który przygotowuje się do pierwszego spotkania, powinien mieć jasno określone swoje potrzeby, czyli powinien wiedzieć czemu ma służyć pierwsze spotkanie. Doradca powinien także być otwarty na potrzeby swojego rozmówcy i dać mu szansę na wyartykułowanie tego, co go przyprowadziło na spotkanie do doradcy.

Celem etapu zaangażowania jest zbudowanie fundamentu pod dalszy proces doradczy. To czas nawiązywania wzajemnych relacji i przygotowywanie się osoby radzącej się do procesu.

Warto pamiętać o zasadzie, że to co robię ja jako doradca, ma szansę zaprocentować w przypadku drugiej osoby i sprzyjać wprowadzaniu zmian. Jeśli ja – doradca – jestem zmotywowany i chętny do pracy z drugą osobą, to sprzyja to budowaniu motywacji u klienta. Należy jednak uważać na pułapkę, jaką jest sytuacja, w której doradca okazuje się bardziej zaangażowany niż klient. Jeśli ja jestem zainteresowany historią osoby, tym co opowiada o swoim życiu, jest szansa, że zarazi się ona moją ciekawością i chętniej zacznie odkrywać swoje zasoby. Doradca dokonuje podsumowań i stara się wyłuskać te zasoby. Dbą o to, by rozmowa nie przerodziła się w miłą pogawędkę o niczym.

Angażowanie a młodzież (doradztwo dla uczniów szkół podstawowych)

Jeżeli doradca zawodowy chce naprawdę być osobą pomocną młodemu człowiekowi, powinien zadbać o to, by nawiązała się pewnego rodzaju więź między nim a uczniem. Jeżeli doradca

chce towarzyszyć i pomagać, musi być osobą ważną i znaczącą dla ucznia. Doradcą może być w zasadzie każdy, kogo młody człowiek uzna za osobę wobec niego szczerą, która postępuje według jasnych zasad i jest mu życzliwa.

Jeśli doradca oczekuje od młodego człowieka zaangażowania w proces doradczy, to najpierw sam musi okazać zainteresowanie jego światem i być w tej ciekawości szczerym. Jeśli doradca chce, by uczeń podszedł do procesu bilansu kompetencji w taki sposób, jaki przybliży go do założonego celu, to znaczy, że musi czuć sens podejmowanych działań. Jeżeli młody człowiek ma być zaangażowany, ma zadawać pytania, chętnie rozmawiać o swoim życiu i potrzebach edukacyjno-rozwojowych (np. związanych z wyborem szkoły), to po drugiej stronie musi mieć rozmówcę, któremu ufa. Tak więc fundamentem, na którym budować się będzie zaangażowanie, jest zaufanie i więź. Młodzież w swojej silnej potrzebie zaznaczania odrębności będzie bardzo negatywnie reagować na komunikaty ogólne, mówiące o wszystkich, a nie konkretnie o niej. Będąc doradcą, należy udzielać adekwatnego wsparcia, a nie uprawiać „pomagactwo”. Należy więc poznać ucznia i jego potrzeby. Pułapką może być sytuacja, w której doradca jest jednocześnie nauczycielem w szkole. Błędne może być przekonanie, że doradca zna ucznia i jego potrzeby oraz możliwości, ponieważ jest on uczniem danej szkoły od kilku lat. Tak więc spotkanie ucznia z nauczycielem, który pełni rolę doradcy, powinno być nowym spotkaniem, w którym zostaną określone role i potrzeby, w którym należy ograniczyć opieranie się tylko na swoich przekonaniach na temat ucznia. Warto korzystać ze swojej wiedzy o uczniu jedynie w sposób mu służący i odpowiedni do zdefiniowanych potrzeb i celu procesu. Warto też podkreślić, że młody człowiek może nie wiedzieć, jakiego rodzaju wsparcia i pomocy potrzebuje. Należy zatem być uważnym na jego potrzeby – należy je rozpoznać, czyli uważnie słuchać.

Początek procesu

Warto przyjąć założenie, że proces zaczyna się w momencie pierwszego kontaktu. Może on zaowocować procesem doradczym. Pierwszy kontakt może mieć bardzo ważne znaczenie dla budowania relacji i prowadzenia procesu.

Jedną z sytuacji pierwszego kontaktu może być kontakt telefoniczny, jeden lub kilka, w wyniku którego klient umawia się z doradcą. W przypadku osób niepełnoletnich pierwszy kontakt nastąpi z inicjatywy rodzica, który przekaze swojemu dziecku informacje o doradcy. W tym wypadku także następuje nawiązanie kontaktu, choć pośredniczy w nim rodzic. Doradca dowiaduje się kilku rzeczy o swoim potencjalnym kliencie i *vice versa*, młody klient uzyskuje informacje o doradcy.

Warto zatem zaznaczyć, że istnieje tzw. etap przygotowawczy, który poprzedza pierwsze spotkanie. Na tym etapie doradca może zebrać pierwsze informacje o swoim przyszłym kliencie. Może uzyskać informacje od rodzica, jeśli ten dzwoni w celu umówienia spotkania, może je uzyskać

od nauczycieli, może także przejrzeć dokumenty, jeśli ma do nich dostęp. Takie rozwiązanie nie jest konieczne i trudno jednoznacznie uznać, czy jest zalecane. Warto też przyjąć inną filozofię, a mianowicie nie przygotowywać się do spotkania i przyjąć klienta takim, jaki jest i jakim nam się przedstawił. Mamy szansę wtedy usłyszeć dokładnie to, co mówi do nas dana osoba. Patrzymy na nią „czystym spojrzeniem”, a nie przez pryzmat swoich oczekiwań i obrazu, jaki stworzyliśmy, zbierając informacje.

Są takie sytuacje, w których ani doradca, ani klient nie znają się i pierwszy kontakt ma miejsce w momencie ich spotkania. Wpływ na relację budowaną między dwiema osobami ma wiele czynników: to, jak się przedstawimy, jakie zadamy pytania, jak będziemy słuchać osoby, która się z nami kontaktuje, jak (i czy) dopytamy o potrzebę przeprowadzenia MBK, jakim odzywamy się tonem, jaki mamy wyraz twarzy i postawę ciała.

Inaczej jest w szkole. Doradcą zawodowym może być nauczyciel przedmiotu, którego uczeń zna od lat, ale może być to także nauczyciel, z którym uczeń do tej pory nie miał kontaktu. Nie znaczy to, że osoby te są sobie obce – wszelkie dotychczasowe informacje nauczyciela o uczniu i ucznia o nauczycielu będą miały znaczenie i wpływ na to, jak przebiegać będzie kontakt ucznia z nauczycielem w roli doradcy. Co zatem jest ważne? Jasne nazwanie ról i powiązanych z nimi zadań.

Aranżacja przestrzeni

Kontakt budujemy poprzez to, co mówimy i jak mówimy, jak się zachowujemy, co myślimy i co czujemy. Na to, jak budujemy kontakt, wpływa miejsce, czas i nasza forma psychofizyczna. Należy więc przed każdą rozmową z każdym klientem zadbać zarówno o siebie, jak i o miejsce, w którym dojdzie do spotkania dwóch osób.

Ważna jest prywatność – należy wybrać takie miejsce i czas spotkania, by w pokoju, w którym prowadzona jest rozmowa, nie były obecne żadne inne osoby. Warto też zadbać o to, by nikt nie przerywał spotkania, pukając do drzwi i mówiąc: „Ja tylko na sekundkę”.

Należy zadbać o wygodne krzesło, fotel. Warto też ustalić samemu ze sobą, czy doradca pozwala klientowi wybrać jeden spośród dwóch stojących foteli, czy też przy pierwszym spotkaniu wskazuje klientowi swoje i jego miejsce. Trzeba także zdecydować, czy rozmowa wymaga pracy kartka-ołówek i jak w związku z tym ma wyglądać przestrzeń pomiędzy rozmówcami.

„Czysta głowa” to umownie nazwany stan, który pozwala skupić się na tym wszystkim, co ma wydarzyć się podczas spotkania dwóch osób. Na spotkanie doradca-klient nie wnosimy spraw niezwiązanych z danym procesem. Jeśli przerwa pomiędzy spotkaniami prowadzonymi przez doradcę była zbyt krótka i doradca czuje, że w jakiś sposób zaangażowany jest jeszcze

w poprzednie spotkanie, choć formalnie się skończyło, a jego myśli krążą wokół innych tematów, warto przesunąć kolejne spotkanie nawet o kwadrans, ustalając to z klientem i wyjaśniając, że doradca potrzebuje przygotować się do spotkania.

Etap angażowania ma stworzyć podwaliny pod cały proces. Przyjmując, że doradca ma poprowadzić bilans kompetencji, ważne jest ustalenie i wyjaśnienie swojej roli, wstępne poznanie potrzeb klienta i zainicjowanie rozmowy o celach oraz kontrakcie. Etap angażowania i rozpoczęte wątki mają płynnie przejść w fazę ukierunkowywania, w której zdefiniowany zostanie cel klienta, ustalony będzie kontrakt i zasady współpracy, omówiony zostanie przebieg bilansu kompetencji. Tak więc należy uważać, by podać klientowi kilka najważniejszych informacji, tak by czuł się poinformowany, a nie przytłoczony ich ilością i wagą.

Pierwsza rozmowa

Rozmowa z osobą niepełnoletnią, którą na spotkanie z doradcą zapisał tata. Doradca wyjaśnia swoją rolę i inicjuje rozmowę o potrzebach i celach.

Zgłoszenie: osobą zgłaszającą jest rodzic. Klient: Maciek, lat 14. DZ: doradca zawodowy, K: klient

Metoda	Etap	Rozmowa doradcza
Angażowanie	Przedstawienie się	DZ: Dzień dobry, mam na imię Agnieszka, na nazwisko Kowalska. Miło mi się z Tobą spotkać. Jestem doradcą zawodowym. K: Dzień dobry, Maciek jestem.
Wspieranie autonomii klienta		DZ: Dzień dobry, Maćku. Chciałam na początek upewnić się, czy wiesz kim jestem, po co się spotykamy?
Wspieranie autonomii klienta	Uspójnienie wiedzy – doradca informuje, co wie od zleceńodawcy (tj. taty). Traktowanie Maćka jako klienta i budowanie przestrzeni, by Maciek mógł zrozumieć sytuację, w której się znajduje i by następnie mógł określić, jak może skorzystać z procesu doradczego	DZ: Rozmawiałam z Twoim tatą. Dowiedziałam się, że jesteś w 8 klasie, masz przed sobą decyzję o wyborze szkoły i słyszałam też, że masz dylemat, czy iść do szkoły ogólnokształcącej czy do technikum. Tata wspominał też trochę o twoich zainteresowaniach.

Metoda	Etap	Rozmowa doradcza
Empatia – sygnał, że doradca jest zainteresowany klientem	Zainicjowanie rozmowy o roli i zadaniach doradcy oraz o celach klienta.	DZ: Tyle Maćku wiem, ale chętnie dowiem się od Ciebie, co Ty myślisz o tym spotkaniu i czego byś potrzebował. DZ: Zależy mi by poznać Cię lepiej i zrozumieć, w czym ja z moją wiedzą mogę być dla Ciebie pomocna. K: Aha, no tak, tata mówił. W czym tak naprawdę doradca może pomóc? Może gdybym wiedział więcej, co Pani robi, jak może mi doradzić, to wtedy bym powiedział, w czym mi Pani może pomóc i o co mi chodzi.
		DZ: Jasne, opowiem Ci, czym się zajmuję, jak pracuję i wspólnie ustalimy, w czym mogę Ci pomóc, czyli co możemy wspólnie zrobić, byś znalazł odpowiedzi na swoje pytania, dylematy...

Druga rozmowa

Rozmowa z osobą dorosłą, która zgłosiła się do doradcy z Biura Karier.

Zgłoszenie: osoba zgłasza się do urzędu pracy, do doradcy z Biura Karier Klient. Pani Anna, osoba dorosła. DZ: doradca zawodowy, K: klient

Metoda	Etap	Rozmowa doradcza
Angażowanie	Przedstawienie się	DZ: Dzień dobry, nazywam się Beata Osińska. K: Dzień dobry, Anna Radomska. DZ: Bardzo mi miło. Zapisła się Pani na konsultację. Nie miałyśmy jeszcze okazji rozmawiać. Proszę mi powiedzieć, co Panią skłoniło do kontaktu z naszym Biurem Karier.
Wspieranie autonomii klienta		DZ: Jeśli ma Pani jakiegokolwiek pytania, to proszę pytać. Chętnie odpowiem.
Angażowanie	Poznanie kontekstu spotkania i wstępne identyfikowanie potrzeb klienta	K: Od jakiegoś czasu noszę się z zamiarem zmiany pracy. Od lat pracuję jako sekretarka, szefowa biura, no wie Pani, takie wszystko i nic. Chciałabym zmienić już pracę, ale nie wiem jak się do tego zabrać i nie chcę już na pewno iść na asystentkę. Jestem tym zmęczona i znajomi mi podpowiadali, że może doradca pomoże. Ja nie byłam nigdy na takim spotkaniu, no więc tak. Czy Pani może mi jakoś pomóc?

Metoda	Etap	Rozmowa doradcza
Empatia – doradca pokazuje, że jest zainteresowany klientem i sprawdza, czy dobrze rozumie jego intencje	Doradca przedstawia się i prezentuje od razu swój warsztat pracy	DZ: Może powtórzę, co zrozumiałam. Ma Pani bardzo dużo doświadczenia w pracy asystentki, sekretarki, szefowej biura. Wyobrażam sobie, że ma Pani bardzo wiele kompetencji i zastanawia się Pani, w jakiej innej pracy i na jakim innym stanowisku mogłaby Pani znaleźć zatrudnienie. Czyli: gdzie to, co Pani umie i w czym Pani jest ekspertem, może być przydatne i ważne. Czy ja dobrze Panią rozumiem?
Ukierunkowanie – wstępne nadanie kierunku rozmowy, które zaowocuje ustaleniem celu	Doradca dookreśla swoje kompetencje i nakreśla wstępnie kierunek procesu. Wprowadza pojęcia, które wykorzysta w MBK	K: Tak, dobrze to Pani ujęła, ja tak nie umiem. DZ: No tak, ale ja właśnie jestem po to, by pomóc Pani zobaczyć i nazwać to, co Pani wie, co Pani umie robić i jak Pani w różnych sytuacjach zawodowych działała i wykonywała swoje zadania i była Pani skuteczna. Dzięki jakim swoim kompetencjom jest Pani skuteczna. Potem możemy się zastanowić, czy wśród tych kompetencji są tzw. kompetencje uniwersalne, które z powodzeniem może Pani wykorzystywać w innej pracy, na innych stanowiskach.
Wspieranie autonomii klienta	Doradca dąży do uspoźnienia perspektywy i klienta	DZ: To tak pokrótce. Proszę mi powiedzieć, co Pani myśli? Jakie ma Pani spostrzeżenia na temat tego, co ja mówię? Co możemy zrobić wspólnie?

Ryzyko wycofania się z procesu

Są to sytuacje, w których doradca wysyła komunikaty zarówno niewerbalne, jak i słowne, które budują dystans, sugerują, że to „on tutaj rządzi” i że dokładnie wie, co będzie robił z klientem. Takie zachowanie wspiera bierną postawę, wycofanie się i jeśli nawet dojdzie do kolejnego spotkania, jest duża szansa, że klient wycofa się w kolejnej fazie procesu. Doradca może wpaść w pułapkę bycia ekspertem i uznać, że wie, co dana osoba powinna zrobić. Inne niebezpieczeństwo to zbyt wczesne sformułowanie celu. Jeszcze inne, które może pojawić się podczas kontaktu z osobą to etykietowanie. Warto także wspomnieć ryzyko pogawędki, tj. miłej rozmowy, która nie daje klientowi poczucia, że spotkanie jest mu przydatne.

Przykład rozmowy z pozycji wszytkowiedzącego eksperta.

Zgłoszenie: osoba zgłasza się do urzędu pracy. Klient: Pan Andrzej, osoba dorosła. DZ: doradca zawodowy, K: klient

Metoda	Etap	Rozmowa doradcza
Angażowanie – brak zaangażowania doradcy w nawiązanie kontaktu z klientem, prawdopodobnie klient jest zagubiony. Ustawienie relacji dominacji i dyrektywności doradcy	Przedstawienie się	DZ: Dzień dobry, nazywam się Beata Osińska. K: Dzień dobry, Andrzej Telarski. DZ: Proszę tutaj usiąść. Zaraz zaczniemy. K: Gdzie? DZ: Tutaj.
Brak wspierania autonomii klienta – ryzyko, że klient uzna, że jego odpowiedzi nie mają znaczenia	Doradca nie diagnozuje sytuacji klienta, stosuje znane mu schematy działania Doradca znajduje rozwiązanie, zanim zdiagnozuje problem i potrzeby klienta	DZ: Słucham Pana, w czym mogę pomóc? K: Staram się znaleźć pracę, wysyłam CV i nie ma odzewu. Jestem logistykiem, kilka lat pracowałem, taka sytuacja, że zwolnili mnie, i teraz szukam pracy, w logistyce, transporcie. DZ: Aha, trzeba CV poprawić. Ma Pan je przy sobie? K: Ja mam chyba dobre CV, znajoma poprawiała. Koleżanka żony, pracuje w kadrach. Mówi, że jest dobre. DZ: Powiem Panu, jak poprawić CV, Pan je poprawi. Na jakie ogłoszenia Pan aplikuje? K: Ostatnio specjalista ds. logistyki skupu. Dyspozytor transportu w Rabenie. Takie ogólne, jak jest napisane: „Specjalista ds. logistyki”. Może chciałbym poznać, czy jakieś jeszcze inne możliwości są. Wie Pani, innej pracy.
	Doradca narzuca rozwiązanie i sposób działania	DZ: Zawsze są. To zrobimy bilans kompetencji. Zobaczmy, jakie Pan ma kompetencje i się okaże, gdzie Pan może jeszcze pracować.

UKIERUNKOWYWANIE

Ukierunkowywanie to ciągły sposób poszukiwania i podtrzymywania procesu. W zasadzie toczy się cały czas podczas każdego spotkania w ramach bilansowania kompetencji. Jednak ma ono szczególne znaczenie w pierwszej fazie kontaktu z klientem, ponieważ wtedy dochodzi do określenia celu oraz zbudowania kontraktu. Na etap ukierunkowywania warto spojrzeć jak na spiralę-sprężynę, ciągle zataczające się okręgi, ale wynoszące proces na kolejne poziomy.

Na tym etapie kluczowe dla powodzenia przebiegu bilansu kompetencji jest:

- poznanie potrzeb klienta i powodów jego decyzji o wizycie u doradcy zawodowego;
- określenie celu bilansowania kompetencji, jeśli klient i doradca uznają, że ta właśnie metoda pracy zostanie wykorzystana;
- uzgodnienie kontraktu – sformułowanie zasad i warunków współpracy klienta i doradcy; radzący się powinien zgodzić się na tym etapie na przejęcie odpowiedzialności za udział w procesie;
- zapoznanie klienta z Metodą Bilansu Kompetencji.

Ukierunkowywanie ma istotne znaczenie na wstępnym etapie bilansowania kompetencji. Jednak zadaniem doradcy jest nieustające weryfikowanie, czy kierunek, w którym zmierza proces, jest spójny z celem i potrzebami klienta. Ukierunkowywanie polega na ciągłym procesem utrzymywania kierunku – ma kluczowe znaczenie na początku pracy, natomiast naświadczenie kierunku w kontekście celu odbywa się przez cały proces prowadzenia bilansu. Można posłużyć się tu metaforą sprawdzania mapy, określania aktualnej pozycji oraz możliwych dróg dojścia do celu.

Postawa doradcy i styl prowadzenia

Na etapie ustalania celu i identyfikowania kompetencji doradca jest bardzo aktywny. Bada i ukierunkowuje swoimi pytaniami potrzeby klienta i stara się dociec, jakie są powody, dla których klient zgłosił się do niego. Doradca jest bardzo uważny, zbiera informacje, analizuje je, zastanawia się nad wyborem metod pracy, zaczyna układać plan działania (nawet jeśli nie dzieli się nim z klientem). Na tym etapie nadal buduje się przymierze z doradcą. Jest on bacznie obserwowany i oceniany przez klienta. Trzeba pamiętać, że doradca i klient zmierzają ku kontraktowi – umówieniu zasad współpracy, tak więc należy uznać, że ta faza może zaważyć na decyzji klienta o rozpoczęciu procesu bilansowania kompetencji. Na tym etapie klient może podjąć decyzję, czy chce kontynuować relację, czy ją przerwać.

Wybór stylu

W procesie ukierunkowywania doradca powinien dostosować styl prowadzenia doradztwa do potrzeb i stylu funkcjonowania klienta. Rekomenduje się prowadzenie bilansu kompetencji metodą dialogową.

W literaturze można znaleźć wiele typologii opisujących postawę doradcy w procesie ukierunkowania. W filozofii dialogu motywującego zakłada się trzy style: dowodzenie, podążanie i ukierunkowywanie (Miller i Rollnick, 2014, s.139).

DOWODZENIE: Doradca określa kierunek, bazuje na swojej wiedzy i ustawia proces zgodnie z priorytetem własnym lub reprezentowanej przez siebie instytucji. Doradca bierze na siebie odpowiedzialność znalezienia kierunku i celu procesu. Takie podejście może być skuteczne, ponieważ pozwala na sprecyzowanie, co jest przedmiotem pracy. Jednak długofalowo nie przyniesie zmiany u klienta.

PODĄŻANIE: Podążanie samo w sobie jest bardzo skuteczne, ma działanie motywujące. Jednak nie każdy klient będzie preferował taką formę współpracy. Może ona spowodować, że uzna on, iż „cokolwiek nie powiem, to jest dobrze”. Przedmiotem uwagi jest wyłącznie to, co przynosi klient. W procesie doradczym rekomenduje się jednak bycie w pewnym sensie bardziej aktywnym, nie tylko w słuchaniu i byciu towarzyszem dla klienta, ale w pokazywaniu możliwych rozwiązań i inspirowaniu. W ramach doradztwa często klienci potrzebują otrzymać bardzo konkretne informacje, porady, wskazówki.

UKIERUNKOWYWANIE: Działanie, które sprzyja wspólnemu szukaniu kierunku celu i kierunku zmian. Można też określić ten styl jako uzgadnianie. Doradca ma możliwość podania ewentualnej propozycji rozwiązań czy też scenariuszy. Jest otwarty na to, jak zostaną one przyjęte przez klienta. Ten może chcieć je odrzucić lub przeformułować. Informacje podlegają „obróbce”. Ukierunkowywanie to proces uzgadniania ostatecznej treści; zawsze ostatnie zdanie ma tu klient.

Według innej typologii wyróżnia się trzy style prowadzenia poradnictwa: styl dialogowy, dyrektywny i liberalny (Kargulowa, 2006; za: Wojtasik, 2011, s. 70) oparte na koncepcjach: behawiorystycznej, humanistycznej i poznawczo-rozwojowej człowieka. Badaczka stawia tezę, że każdy doradca ma swoją filozofię, która kształtuje to, jak postrzega swoją rolę, co z kolei determinuje, jakie zadaje sobie pytania, rozpoczynając proces: Kim jest człowiek, któremu pomagam? Co jest jego światem? Jaka jest jego rola w świecie? Odpowiedzi na te i inne pytania można poszukiwać w różny sposób.

PORADNICTWO DIALOGOWE – styl, w którym osoba radząca się i doradca wspólnie poszukują informacji, alternatyw, rozwiązań. Proces doradczy ma formę dialogu lub rozmowy. Treści podlegają analizie sytuacji i refleksji. Doradca jest osobą, która dzieli się spostrzeżeniami, inspiruje i poddaje nowe pomysły.

PORADNICTWO DYREKTYWNE – styl, w którym doradca jest osobą dominującą i kieruje procesem oraz osobą radzącą się. Relacja bazuje na dawaniu wskazówek przez doradcę i stosowaniu się do zaleceń przez klienta. Doradca przyjmuje postawę osoby, która zachęca, nakłania, przekonuje. Spotkania mają bardziej formułę wykładów i przekazywania instrukcji, niż dialogu.

PORADNICTWO LIBERALNE – styl, w którym doradca bezwarunkowo szanuje i akceptuje osobę radzącą się. Jest empatyczny, nie ocenia, nie krytykuje, wspiera samodzielność klienta. Pozostawia mu dużą swobodę i stara się wzmacniać jego gotowość do zmian.

Styl prowadzenia doradztwa trzeba dostosować do klienta, jego sposobu działania, celu, kontaktu. Należy zweryfikować, który ze stylów daje osobie radzącej się poczucie bezpieczeństwa i która postawa doradcy będzie sprzyjała uzyskaniu założonego efektu. Warto przyjmować taką postawę, która służy klientowi i procesowi. Należy koncentrować się na takich własnych zachowaniach, które będą podtrzymywać dialog, a tym samym zaangażowanie klienta.

W pracy doradcy zawodowego korzystne może być posługiwanie się różnymi stylami, dlatego ważne jest uczenie się ich i dobór adekwatny do sytuacji.

Cel

W czasie pierwszych spotkań ważne jest, by doradca z klientem precyzyjnie zdefiniowali cel oraz ustalili zasady wspólnej pracy. Warto też klientowi wyjaśnić, dlaczego jest to ważne. Cele biorą się z pragnień, marzeń, potrzeb. To stanowić powinno przedmiot rozmowy. Jednak punktem dojścia jest sformułowanie, najczęściej w jednym zdaniu, takiego celu, który będzie wypadkową różnych pragnień. Rozmawiając z młodzieżą warto, aby doradca podał **przykład**.

Wyobraź sobie, że chcę wyjechać na wakacje i zaczynam pakować plecak. Pakuję różne rzeczy, ale w pewnym momencie mój plecak pęka w szwach, bo rzeczy wziąłem za dużo. Czy wiesz, dokąd ja jadę na wakacje? Pewnie nie, ja też nie wiem. Jedno co wiem, to że chcę wyjechać (PRAGNIENIE). Dlatego warto obrać kierunek, zdecydować, czy chcemy dotrzeć w góry, czy nad morze. Wybieram góry, Karkonosze, miejsce docelowe – wieś Jagniątków (CEL). Może okazać się, że chcemy przejechać kawałek i zdecydować później, czy wybieramy północ, czy południe. Zależnie od tego inaczej będziesz pakować swój plecak. Jak to się ma do bilansu? To, jaki masz cel, wpłynie na to, jakie informacje będą ci potrzebne oraz na to, jakie działania, podejmiesz.

Nie zawsze uda się podczas pierwszego spotkania ustalić cel. I to dobrze. Oznaczać to może, że klient potrzebuje czasu, by samemu ze sobą uzgodnić, czego pragnie i czego w związku z tym potrzebuje od doradcy. Co więcej, w trakcie spotkań może dojść do redefinicji celu. W wyniku rozmów i analizy historii powiązanych z edukacją, pracą, życiem osobistym może okazać się, że ujawnią się inne potrzeby osoby radzącej się. Wtedy należy nazwać i dookreślić te potrzeby. W kolejnym kroku trzeba wrócić do brzmienia ustalonego celu i jeśli będzie konieczność dokonać jego przededefiniowania.

Zdefiniowanie celu jest trudne. Wymaga umiejętności syntezy i precyzyjnego doboru słów. W zasadzie należy uznać, że każde słowo może mieć znaczenie. Zadaniem doradcy jest pomóc swojemu klientowi w sformułowaniu celu. Klient może mieć poczucie, że podał swój cel, natomiast doradca powinien sprawdzić, czy jest on sformułowany w sposób jednoznaczny, precyzyjny i konkretny. Ponadto cel należy zapisać i uzyskać potwierdzenie, czy klient zgadza się z jego brzmieniem.

Przykład

Iza ma 34 lata. Przez 14 lat pracowała w trzech różnych firmach na bardzo podobnych stanowiskach. Zaczęła od posady recepcjonistki, która ściśle wiązała się z pracą organizacji biura (branża budowlana). W kolejnej firmie podjęła pracę jako asystentka zarządu (branża energetyczna). Obecnie pracuje jako szefowa biura w kancelarii prawnej specjalizującej się w obsłudze klientów instytucjonalnych.

Zdefiniowanie celu

- Chcę się przekwalifikować na wyższe stanowisko.
- Chcę dokonać podsumowania swojego doświadczenia i sprawdzić, na jakie inne i wyższe stanowiska mogę aplikować w przyszłości.

Przykład

Janek jest w VIII klasie. Rozważa kontynuację edukacji w szkole branżowej. Tata Janka ma warsztat samochodowy i namawia go, by szybko skończył szkołę i przejął rodzinny biznes. Tata jest blacharzem. Janek waha się, ponieważ lubi majsterkować przy samochodach, ale nie ma pewności, czy chce zostać mechanikiem lub blacharzem. Janek ma też kuzyna, który zajmuje się instalacją systemów wentylacyjnych. Rozmawiał z nim o pracy. Miał wrażenie, że kuzyn ma ciekawe zajęcie i może ono w przyszłości przynieść korzyści finansowe. Janek zastanawia się też, czy iść do szkoły branżowej, jak radzą rodzice, czy może do technikum. To, które znalazł, oferuje wiele ciekawych dla Janka kierunków.

Zdefiniowanie celu

- Potrzebuję podjąć decyzję, czy iść do technikum, czy do szkoły branżowej.
- Potrzebuję określić swoją ścieżkę kształcenia w kilku wariantach i wybrać typ szkoły zależnie od wyboru kierunku kształcenia.

Dopiero po ustaleniu celu można przejść do kolejnego kroku tj. uzgadniania warunków współpracy, czyli kontraktu.

Kontrakt

Uzgodnienie kontraktu z klientem wynika z zasad etyki. Klient i doradca zawierają ze sobą rodzaj umowy, który określa zasady współpracy. Nie musi mieć ona formy pisemnej, często wystarczy forma ustna. Jest to szansa dla obu stron procesu na ustalenie tych aspektów współpracy, które dla każdej z nich są ważne. Kontrakt wyznacza ramy relacji.

W kontrakcie można omówić wiele aspektów.

Czas trwania procesu

- liczba spotkań, czas trwania jednego spotkania, częstotliwość spotkań;
- punktualność i zasady informowania o ewentualnym spóźnieniu;
- zasady zmiany terminu spotkania lub jego odwołania.

Charakter spotkań

- stacjonarne vs online (z rekomendacją spotkań stacjonarnych).

Cel współpracy

- określenie celu procesu;
- uzgodnienie, że cel może zostać zmodyfikowany podczas trwania procesu.

Zasady pracy

- omówienie zasad wykonywania zadań w domu, np. zbieranie dokumentów do portfolio, pozyskiwanie i sprawdzanie informacji o kształceniu.

Kończenie procesu

- ustalenie warunków zakończenia i ewentualnego przerwania procesu, np. konieczność poinformowania doradcy o rezygnacji podczas spotkania, a nie telefonicznie czy w jakikolwiek inny sposób.

Poufność i dyskrecja

- omówienie kwestii robienia notatek podczas spotkań i ich wykorzystywania w procesie;
- poinformowanie klienta, że doradca korzysta z superwizji, podczas których może chcieć uzyskać poradę i pomoc od innych doradców i superwizorów bez ujawnienia danych personalnych klienta;
- przekazanie informacji, że doradca ma obowiązek informowania odpowiednich służb (a w przypadku nieletnich także rodziców) w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia;
- określenie sposobu przekazania podsumowania rodzicom i zakresu tego treści.

Istotną kwestią jest ustalenie z osobą niepełnoletnią i jej opiekunami, w jaki sposób i jakiego typu informacje będą przekazywane podczas spotkań, np. podsumowujących. Ponadto warto ustalić z rodzicami zasady ich kontaktowania z doradcą pomiędzy spotkaniami.

Przykład

Pani Agnieszka jest doradcą zawodowym. Miała trzy spotkania ze Stanisławem, uczniem klasy VIII. Rodzice umówieni są z panią Agnieszką na spotkanie podsumowujące za trzy tygodnie. W tym czasie mama Stanisława, pani Agata, była na spotkaniu z koleżankami, których dzieci są już absolwentami szkół średnich. Część z nich podjęła pracę, część łączy ją z dalszą edukacją. Jeden z synów koleżanki wybrał szkołę średnią z internatem, a następnie podjął studia w tym samym mieście.

Pani Agacie bardzo zależało, by usłyszeć opinię doradcy, czy kierunek kształcenia, który wiązałby się z wyjazdem do innego miasta w Polsce (podała określone liceum, rozszerzenia oraz kierunek studiów) będzie odpowiedni dla Stanisława, ponieważ w jej odczuciu wydaje się bardzo atrakcyjny. Z takim też pytaniem zwróciła się do doradcy telefonicznie. Pani Agnieszka była zaskoczona, ponieważ umówiła się na konsultację z rodzicami po procesie doradczym. Nie spodziewała się tego telefonu od mamy Stanisława.

W kontrakcie nie ustalono, jakie informacje i w jaki sposób rodzic może przekazywać doradcy. Nie sprecyzowano także, czy doradca będzie kontaktował się z rodzicami bez wcześniejszego ustalenia tego z nieletnim klientem. Nie określono również, na jakiej zasadzie klient – Stanisław – jest powiadamiany o informacjach przekazywanych przez rodziców doradcy. Opisana sytuacja może spowodować nieporozumienia i mieć wpływ na przebieg procesu, dlatego rekomenduje się ustalenie zasad kontaktowania się stron pomiędzy spotkaniami.

WYWOŁYWANIE

Wywoływanie i wydobywanie i to sposób prowadzenia rozmowy, który ma na celu podtrzymywanie motywacji klienta do zmiany. Wymaga aktywnej postawy doradcy, która przejawia się w sposobie komunikowania – tego, co i jak mówi, w szczególności w odpowiedzi na to, co usłyszy od klienta.

W przypadku Metody Bilansu Kompetencji doradca prowadzi dwa różne wywiady: biograficzny i behawioralny². Można sądzić, że jest to proste zadanie, bo wymaga tylko zadawania dobrych pytań. Taki sposób myślenia jest jednak błędny, ponieważ pytanie jest nie „tylko pytaniem”, lecz „aż pytaniem”. W procesie doradczym warto wziąć sobie do serca dwie zasady: „Jakie pytanie – taka odpowiedź” i „Pytanie ma taką samą moc, jak odpowiedź”. Dlatego w tej części publikacji znajdują się wskazówki dotyczące sposobu zadawania pytań. W kontekście wywiadów biograficznego i behawioralnego temat ten zostanie pogłębiony w części II.

Kolejna ważna umiejętność, jaką należy rozwijać, będąc doradcą, to adekwatne reagowanie na to, co mówi klient. Dlatego zostanie opisane znaczenie zjawiska AMBIWALENCJI, wpisującej się w każdy proces decyzyjny i proces zmian. Chodzi o to, aby uczulić doradców na pewnego rodzaju schematy dążenia – unikania i uznać je za dobre i ważne, a nie dokonać zbyt szybkiej oceny zachowania klienta – np. nie chce pracować, nie ma motywacji.

Ponadto wskazane zostaną aspekty języka, zmiany narracji, tj. na co warto zwracać uwagę i podkreślać, jeśli okaże się, że w warstwie słownej wyczuwalna jest już zmiana. Może to zapowiadać, że prawdopodobnie za chwilę przełoży się ona na działanie.

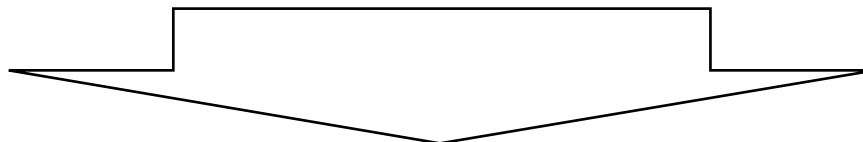
² Dokładnie oba wywiady opisano w części 4.

Zadawanie pytań

Przechodząc do kolejnego etapu, w którym doradca będzie wspólnie z klientem dążył do identyfikowania zasobów, umiejętności, a w efekcie kompetencji, warto poddać refleksji temat sposobu zadawania pytań przez doradcę. Doradca może zastanawiać się, dlaczego otrzymuje takie, a nie inne odpowiedzi, których źródłem może być to, jak pyta i o co pyta.

W tym celu można wykorzystać metodę ORID (Materiały szkoleniowe, 2011/2012), porządkującą organizowanie prezentacji treści, używaną w procesach facylitacji. Pozwala ona utrzymać porządek w procesie. Jeśli doradca potrzebuje skupić się na faktach, to powinien inaczej konstruować pytania niż w fazie służącej refleksji o zasobach.

OBIEKTYWIZM	REFLEKSJE	INWENCJA	DECYZJE
Etap poszukiwania dat, wydarzeń, zadań	Etap otwierania się na nowe scenariusze. Miejsce na zmierzenie się z obawami i okazanie odwagi	Etap szukania pomysłów, rozwiązań i tworzenia planów	Etap podejmowania decyzji
Pytania, które pozwolą utrzymać koncentrację na faktach	Pytania, które będą skupiać rozmówcę lub odbiorcę treści na odczuciach, przypuszczeniach, wrażeniach	Pytania, które będą konkretyzowały dotychczasowe pomysły	Pytania koncentrujące na podejmowaniu decyzji zamykaniu procesu.
KLUCZOWE PYTANIA			



Co? Ile? Kiedy? Jaki był wynik? Jaki osiągnięto efekt?	Co o tym sądzisz? Jakie są twoje odczucia? Jak ci się wydaje? Jak czujesz się z tym pomysłem i odkryciem?	Co z tego wynika? Co można z tym zrobić? Jakie widzisz możliwości? Jakie miałbyś propozycje i pomysły?	Które rozwiązanie wybierasz? Jakie będzie pierwsze działanie, które teraz podejmiesz? Co teraz zrobisz?
--	---	--	---

Pytania mają moc uruchamiania procesów. Istotne jest, aby doradca w swojej pracy miał świadomość, po jaką moc sięga, czyli aby widział zależność pomiędzy zadawanym przez niego pytaniem i sposobem jego sformułowania a procesem, jaki chce uruchomić i efektem, do jakiego zmierza klient.

Istnieją różne sposoby wydobywania i podtrzymywania kontaktu z klientem. Model aktywnego słuchania oraz metody stosowane w różnych formach pracy pomiędzy ludźmi, które służą budowaniu motywacji do zmiany, służą także tworzeniu poczucia bezpieczeństwa i zaangażowania w proces.

Słuchanie aktywne – metody

Warto zwrócić uwagę na rozróżnienie słuchania aktywnego i biernego.

Słuchanie aktywne oznacza, że rozmówca podejmuje różne działania, by zrozumieć drugą osobę. Doradca zawodowy, który wsłuchuje się w treść, jaką przekazuje osoba radząca się, powinien reagować w taki sposób, by pomóc wydobyć to, co może być ważne w kontekście postawionego celu procesu bilansu kompetencji. Aktywne słuchanie oznacza reagowanie na to, co mówi osoba radząca się. Doradca używa zwrotów, zdań, sformułowań w odpowiedzi na to, co słyszy. Za każdym razem to, co mówi i o co pyta, jest odpowiedzią na to, co słyszy od osoby radzącej się – nie ma tu miejsca na treść wyuczoną na pamięć.

Każdy z komunikatów jest pewnego rodzaju informacją zwrotną. Poprzez komunikat zwrotny słuchający stwarza rozmówcy możliwość sprostowania ewentualnych nieporozumień i daje dowód na to, że słucha z uwagą, i że naprawdę zależy mu, by zrozumieć mówiącego (Stemplewska-Żakowicz, 2018, s. 164).

Natomiast **słuchanie bierne** to reakcje wyłącznie potwierdzające, że doradca słyszy. Pozostając biernym słuchaczem, dopytującym „I co jeszcze?” i „Co poza tym?” lub wydającym dźwięk potwierdzenia „Mhm”, prawdopodobnie stracimy zaangażowanie klienta i przegapimy ważne informacje o jego kompetencjach. Słuchanie aktywne jest znacznie trudniejsze niż bierne. Wymaga nauki, ćwiczenia, stosowania różnych zwrotów i sprawdzania, jakie przynosi ono efekty. Aktywne słuchanie to umiejętność, którą można wytrenować.

Dalej opisano wybrane techniki wspierające aktywne słuchanie.

Parafraza

Jest to podstawowy instrument komunikacji. Parafraza wynika z dążenia do zrozumienia uczuć i myśli oraz ma zachęcić do rozwijania wypowiedzi. Oznacza powtórzenie słów rozmówcy w zmienionej formie. Parafraza pozwala doprecyzować znaczenie i daje możliwość „popchnięcia” osoby w przypadku zbyt długiego skupiania się na szczegółach (Wilson, 2010, s. 54).

K: Niestety, nie zawsze umiem zarządzać zespołem. Mówię, co mają zrobić, a zadania nie są wykonane.

DZ: Martwi się Pan tym, że nie potrafi wyegzekwować od zespołu tego, o co Pan prosi?

Parafraza pozwala upewnić się rozmówcom, czy przekaz jest dobrze rozumiany. Daje możliwość doprecyzowania przekazywanej myśli oraz pomóc skonstruować myśl, nazwać problem.

K: A co będzie, jak się nie dostanę do klasy z hiszpańskim? Nie chcę się uczyć niemieckiego, a do klasy hiszpańskiej jest zawsze dużo chętnych.

DZ: Zastanawiasz się, jak rozwiążesz ewentualny problem, jeśli zostaniesz przypisany do klasy z niemieckim?

K: Też, tak, zastanawiam się. Denerwuje się i nawet martwię, bo nie chcę uczyć się niemieckiego.

DZ: Wyraźnie słyszę, że jesteś zdecydowany, by uczyć się hiszpańskiego i denerwujesz się, że zostaniesz przypisany do klasy z niemieckim. Obawiasz się takiego rozwiązania.

K: Tak, nawet chyba boję się takiej sytuacji, że jak już trafię do klasy z niemieckim, to nie będzie można tego zmienić.

K: Wysłałam CV i nie ma odzewu. Pewnie mam źle zrobione. Bo nie wiem, co innego. Obejrzałam filmiki i zrobiłam tak, jak radzili.

DZ: Z Pani wypowiedzi zrozumiałam, że zastanawia się Pani, jakie mogą być powody, dla których nie uzyskała Pani odpowiedzi na wysłaną aplikację i sądzi Pani, że jednym z nich może być to, jak przygotowała Pani CV?

K: Drama była, wszyscy dostaliśmy jedyńki. Była kartkówka, same jedyńki i jeszcze jest zapowiedziana klasówka. Ja nic nie rozumiem, nauczyciel źle tłumaczy. A do tego trzeba się uczyć do egzaminów.

DZ: Z tego co mówisz, słyszę, że masz dużo nauki, ale pomimo tylu obowiązków znalazłeś czas, by przyjść na nasze spotkanie. Zaczniemy zatem. Możemy?

Dowartościowanie

Dowartościowanie to proste skomentowanie tego, o czym mówi osoba. To są zazwyczaj krótkie komunikaty wyrażane z entuzjazmem.

K: Muszę zapisać się na szkolenie. Znalazłam takie opcje, proszę zobaczyć.

DZ: Widzę, że Pani zależy na doskonaleniu się. Chętnie zobaczę, co najbardziej Panią zaniepokoiło.

K: Zapisałam się na język angielski. Tak jak rozmawiałyśmy, potrzebuję odświeżyć sobie trochę słownictwo, zanim zacznę szukać pracy.

DZ: To świetnie. Kolejny krok do przodu. Kiedy zaczyna Pani kurs?

K: Zadzwoiłam do szkoły, do CKU, tak jak Pani mnie namawiała. Trochę się denerwowałam, ale umówiłam się tam na spotkanie z panią, która jest doradcą zawodowym.

DZ: Gratuluję. Super. Trzymam kciuki za spotkanie.

Obserwacja, a nie ocena

W procesie dialogu doradca zbiera spostrzeżenia. Jego reakcja powinna być tak sformułowana, by wypowiedź świadczyła o tym, że coś zauważył i chce się podzielić swoją obserwacją. Podzielenie się obserwacją wymaga skonstruowania dłuższej wypowiedzi. Doradca w procesie dzieli się obserwacją, ale nie wydaje osądu w postaci oceny.

OCENA: Jesteś (...) pracowity.

ZAMIANA NA SPOSTRZEŻENIE: Kiedy widzę, jak dużo czasu poświęcasz swoim obowiązkom to myślę, że jesteś bardzo pracowity.

OCENA: Jesteś ambitny.

ZAMIANA NA SPOSTRZEŻENIE: widzę jak bardzo angażujesz się w staż, jak dużo pytasz i jak wiele chcesz. Mnie się to kojarzy z ambitną postawą.

OCENA: Postępujesz w sposób zachowawczy.

ZAMIANA NA SPOSTRZEŻENIE: Widzę, że się wahasz i zastanawiasz (Rosenberg, 2014, s. 45).

Odzwierciedlenie

Odzwierciedlenie polega na powtórzeniu słów rozmówcy w dokładnie taki sam sposób. Służy uprawomocnieniu wypowiedzi klienta. Powtórzony komunikat, jaki usłyszy nadawca (klient), nabiera wtedy mocy i znaczenia. Warto skorzystać z odzwierciedlenia, jeśli doradca chce wzmocnić to, co powiedział klient i podkreślić znaczenie jego deklaracji, refleksji, odkrycia.

K: Zebrałam wszystkie świadectwa. Ciężka sprawa, ale się zawzięłam i mi się udało.

DZ: Udało się Pani.

K: Tak, mogę więc teraz zacząć robić portfolio z moich prac.

K: Lubię bardzo zajęcia plastyczne, kiedyś mama zapisała mnie na konkurs, nie chciałam robić pracy, ale robiłam. Fajnie było. Potem zapisała mnie na rysunek i malarstwo do domu kultury. Tam malowałam. Chodziłam tam kilka lat. Lubię malować.

DZ: Lubisz malować?

K: Tak, bardzo. W ogóle to lubię też rzeźbę, ale dla mnie jest trudniejsza.

LUB

DZ: Przyjemnie mi się słucha Twojej opowieści. Czuję, że lubisz malować.

K: Tak, przyjemnie? Bo malowanie jest przyjemne.

Klaryfikacja

Klaryfikacja to naprowadzanie rozmówcy na główne wątki rozmowy. Można prosić o opowiedzenie fragmentu raz jeszcze z podaniem szczegółów lub dopytać wprost o detale i przykłady.

K: Zorganizowaliśmy w szkole debatę na temat Unii Europejskiej. Byłam na tej debacie. Najpierw mieliśmy spotkania z panią od historii i ona nas przygotowała, był zespół, zespoły klasowe. Dobrze mi poszło. Lubię dyskusje.

DZ: Rozumiem, że wzięłaś udział w debacie jako przedstawiciel klasy?

K: Tak, ale to był zespół.

DZ: Opowiedz mi, proszę, jakie dokładnie ty miałaś zadania.

Podsumowywanie

Podsumowywanie głównych wątków rozmowy to metoda stosowana po dłuższej wypowiedzi. Jej cel to porządkowanie uzyskanych informacji. Jest bardzo przydatna w prowadzeniu wywiadu biograficznego, kiedy osoba po dłuższym opisie historii zatrzymuje się w refleksji. Doradca może wtedy skorzystać z chwili zatrzymania i uporządkować zasłyszaną treść. Wtedy mówiący ma poczucie, że doradca słucha uważnie.

K: Uprawiam sport. Wstaję o 5.00 i rodzice, raz mama, raz tata wożą mnie na treningi. Pływam do 7.00, potem do szkoły. Muszę zjeść śniadanie, przeważnie w samochodzie. Na pierwszych dwóch lekcjach to jeszcze jest spoko, ale potem spać mi się chce. Dobrze, jak mamy wtedy WF, to się budzę, ale jak jest coś nudnego... zasypiam. Po szkole też mam trening. Wracam wieczorem, no ale to już sam. Tam jeszcze coś zjem i lekcje. Mamy też zawody, wtedy opuszczam szkołę, oni wiedzą, że ja trenuję, więc nic nie mówią, ale nadrobić i tak trzeba wszystko. No, są tacy, co przymkną oko, no ale Pani wie... i tak potem jest sprawdzian i nikt nie pyta, czy ja byłem czy nie.

DZ: Mikołaj, to teraz ja ci opowiem, co usłyszałam o tobie i o tym, jak łączysz życie sportowca z życiem ucznia. Trenujesz pływanie i masz codziennie treningi. Wstajesz o świcie, a wracasz późno wieczorem. Starasz się wywiązywać z obowiązków ucznia, choć szkoła przymyka oko i idzie ci na rękę, to i tak ty wiesz, że musisz nadrobić materiał.

Pomocne sformułowania

W stosowaniu opisanych technik pomocne mogą być następujące sformułowania.

Z tego, co Pan/Pani mówi, rozumiem, że...

Powiem ci jak ja to zrozumiałam, popraw mnie, jeśli ty rozumiesz inaczej.

Chciał Pan/Pani przez to powiedzieć...

Powiem Ci, co słyszę, a Ty sprawdź, proszę...

O ile dobrze zrozumiałem...

Czy dobrze rozumiem, że ...

Inaczej mówiąc...

Sprawdźmy...

To znaczy...

Błędy

Jednym z czynników, które mogą wpływać na malejącą motywację klienta do pracy i wysiłku, jakich wymaga od niego bilans kompetencji, mogą być błędy komunikacyjne popełniane przez doradcę:

- na poziomie komunikacji werbalnej: zmienianie tematów, chaotyczność wypowiedzi, niepotrzebne dygresje, uogólnianie, niedopasowanie sposobu mówienia;
- na poziomie słuchania: automatyczne potakiwanie, „czytanie w myślach” (przyjmowanie założeń bez ich sprawdzenia), osądzanie, porównywanie, udzielanie rad, przekonywanie do swoich racji;
- na poziomie komunikacji niewerbalnej: mimika, gesty, nieodpowiedni ton, zbyt szybkie lub zbyt wolne tempo, niezgodność przekazu werbalnego (warstwa słowna) i niewerbalnego (mimika).

Język zmiany

Wypowiadane zdania można podzielić na kilka grup, np. pragnienia, zdolności, potrzeby czy marzenia. Język zmiany to słowa, które wskazują zmianę. Oto one wraz z przykładami i możliwymi reakcjami doradcy pomagającymi wydobyć i wzmocnić wyrażany komunikat, a tym samym podtrzymywać motywację do pracy.

PRAGNIENIE: Chciałabym mieć lepszą pracę i marzę o tym, by więcej zarabiać.

REAKCJA: Słyszę, że mówi Pani o chęci posiadania innej pracy, jeśli dobrze rozumiem, to chce Pani zarabiać więcej.

PRAGNIENIE: Bardzo bym chciała przekwalifikować się, już nie chcę być kolejny raz szefową biura. Przecież ja kończyłam rehabilitację.

REAKCJA: Słyszę, że Pani zależy, by móc wykonywać pracę zgodną z Pani wykształceniem. Słyszę to dość wyraźnie, że Pani chce być rehabilitantką. Czy dobrze to odczytuję?

ZDOLNOŚCI: Mogłabym zrobić kurs florystyczny. Zawsze mnie do tego ciągnęło.

REAKCJA: Słyszę, z tego co Pani mówi, że jest możliwe zapisanie się i ukończenie kursu, że Pani może to zrobić.

POTRZEBA: Nie mogę już tak dalej.

REAKCJA: Słyszę, że taka sytuacja, jak jest teraz nie może trwać dłużej, że potrzebna jest zmiana.

Powyższe przykłady pokazują, jak doradca może zareagować na sformułowania pozornie nic nie wnoszące do dialogu. Ważne jest wyczulenie na język, na używane słowa, na intonację. Warto czasem „złapać” rzuconą między wierszami myśl i spróbować ją przeformułować na opowieść o potrzebie wyrażanej jako marzenie czy nawet pragnienie.

MARZENIE: Marzy mi się, by się uwolnić już od etatu.

REAKCJA: Czy dobrze rozumiem, że chce Pan zrezygnować z pracy na etacie i szukać innej formy zatrudnienia?

Taka reakcja pokazuje klientowi, że może w swoim myśleniu przejść na inne tory szukania kierunku działania. Pozostawienie takiej wypowiedzi bez żadnej reakcji może wzmacniać poczucie niezrozumienia. Jeżeli słyszymy w języku gotowość do zmiany, za każdym razem powinniśmy reagować tak, by wzmacniać klienta. Istnieją określone techniki reagowania (słuchania, mówienia), które budują motywację i zaangażowanie. Reakcje te wymagają aktywności doradcy.

Ambiwalencja

Jest to stan, który wiąże się z jednoczesnym przyciąganiem i odpychaniem w dwóch różnych kierunkach. Im bardziej zbliżamy się do jednego z nich (cel, pomysł, propozycja), wtedy zaczynamy dostrzegać wady wybranego rozwiązania. Pojawia się dyskomfort i negatywne myśli związane z danym wyborem. Wtedy alternatywą jest inny cel. Zaczynamy więc zbliżać się do alternatywy, bo ta daje poczucie ulgi. Ambiwalencja może mieć różne wymiary, zależnie od liczby celów (pomysłów, obranych kierunków). Stan ambiwalencji jest dość nieprzyjemny dla osoby, która go przeżywa. Wydaje się, że osoba nie jest w stanie podjąć decyzji, otoczenie wywiera presję, chcąc jasnej deklaracji co do kierunku zmian.

Najczęściej mamy do czynienia z ambiwalencją pomiędzy dwiema możliwościami, z których każda ma zarówno pozytywne jak i negatywne aspekty. Zbliżanie się do celu A uwidacznia jego negatywne aspekty, a tym samym zwiększa atrakcyjność celu B. Zbliżanie się do celu B powoduje,

że jego wady stają się wyraziste i wzrasta atrakcyjność celu A (Miller i Rollnick, 2014, s. 214).

Warto zatem wytłumaczyć klientowi ten stan i zachodzące w nim procesy. Podkreślenie, że jest to zjawisko naturalne i potrzebne, aby przeanalizować zalety i wady dostępnych rozwiązań, przynosi poczucie ulgi.

PLANOWANIE

Kolejny etap procesu to przygotowywanie portfolio i planowanie dalszych dróg rozwoju. Doradcy wydawać się może, że po zrealizowaniu wywiadów biograficznych i behawioralnych pozostało już tylko proste zadanie, jakim jest ustalenie dalszych działań. Zadanie to wydaje się proste, ale wymaga stanu odpowiedniej gotowości – planowanie jest deklaracją, że osoba podejmie kroki prowadzące do zmiany.

Badanie gruntu

Należy zatem bacznie badać symptomy tej gotowości. Ważne jest także zadanie wprost klientowi pytań – „Czy jest Pan(i) gotowy(-wa), by budować swoje portfolio? Czy to już jest ten moment procesu, w którym możemy ustalić dalsze kroki działania? Może potrzebna jest jeszcze chwila, aby zintegrować wszystkie nowe doświadczenia, jakie pojawiały się podczas naszych rozmów? Proszę sprawdzić, czy to już jest ten moment stawiania kropki nad i?”.

Intuicja i język klienta

Prowadząc procesy doradcze, można wyczuć, na którym etapie jest klient. Trzeba słuchać języka, jakim się posługuje. Jeśli padają zdania typu:

„Tak, rozumiem, to mam przygotować próbki prac plastycznych, czyli mam je zebrać?”,
„Jasne, to ja pobieram dyplomy i świadectwa i zeskanuję, żeby były w jednym miejscu”,
„Tak, czyli mam w ramach pracy domowej napisać nowe CV, z wypisanymi kompetencjami i wszystkimi dyplomami, czy tak?”,
można sprawdzić, czy klient jest gotowy np. do przygotowania portfolio.

Mogą pojawiać się wypowiedzi świadczące, że klient jeszcze waha się lub też brakuje mu informacji, jakie są kolejne zadania.

„No, tak, tak... To ja poszukam, zobaczę, co tam bym miała w tych moich teczkach, no gdzieś to mam...”,
„Ale co ja mam tak dokładnie zrobić, może mi raz jeszcze Pani powiedzieć z tym CV?”,
„Portfolio, no mogę spróbować”.

Planowanie planowania

Należy pamiętać, że klient i doradca mogą rozumieć etap tworzenia portfolio oraz etap planowania podobnie lub zupełnie inaczej.

Konieczne jest nakreślenie klientowi, co dokładnie oznacza portfolio i sprawdzenie, czy jest w nim zgoda na tego typu formułę kolekcjonowania dowodów. Należy także ustalić, jak wyglądać będzie etap planowania i przygotowywania się do dalszych kroków – doradca może zaproponować swoje sprawdzone rozwiązania, ale musi uzyskać zgodę klienta, czy chce on pracować według danego scenariusza. Klient ma prawo zmodyfikować kroki – najważniejsze jest ustalenie takiego sposobu pracy, by zrealizować założone cele, a forma była przyjazna i użyteczna dla klienta.

Przykład

Opowiem teraz Panu, czym z mojej perspektywy jest przygotowanie portfolio i ustalanie planu działania. Chętnie też wysłucham Pana – jak Pan by chciał postępować. Chodzi mi o to, że ustalamy drogę, trasę, jak dalej będziemy się poruszać. Jedno, co wiemy, to że mamy dotrzeć do celu X (cel procesu), ale mamy do wyboru różne drogi. Ustalmy zatem, którądy i jak będziemy się przemieszczać.

Opracowanie planu działania

Rekomenduje się opracowanie planu działania w formie tabeli maksymalnie na jednej stronie A4. Plan działania ma być dla klienta jasny, musi zawierać jak najwięcej konkretów i nie może być przytłaczający. Klient powinien wiedzieć następujące rzeczy:

- Co ma zrobić?
- Po co ma to zrobić?
- Jak ma to zrobić?
- Do kiedy ma to zrobić?
- Z kim ma to zrobić? – ewentualne osoby i ośrodki wsparcia.

W dobrym planowaniu istotne jest określenie daty, do kiedy dane działanie ma zostać zrealizowane. Należy podać klientowi przykład obrazujący, jakie znaczenie ma data. Data pokazuje nam, ile dokładnie mamy czasu na działania.

Oto przykłady, które mogą pomóc zrozumieć, dlaczego istotne jest określenie końcowej daty.

Przykład

DZ: Jędrrek, wypowiem pewne zdanie. Brzmi ono tak: „Wybieram się do kina”. Powiedz, proszę, czego się dowiedziałeś.

J: Że idzie Pani do kina.

DZ: Czy czegoś jeszcze?

J: No, nie,

DZ: A teraz wypowiem inne zdanie, nawet kilka zdań: „Idę do kina, w najbliższą niedzielę, na seans, na godzinę 14.00. Chcę zobaczyć film o emocjach „W głowie się nie mieści”.

Czego się teraz dowiedziałeś?

J: Więcej, że ma Pani zamiar obejrzeć film, konkretny film.

DZ: Tak, i do tego cię zachęcam, byś przygotował plan najbardziej szczegółowy, jak się da. Wtedy nastawisz się na działanie. Zrobienie planu pozwoli ci wypisać kolejne kroki, które przybliżą cię do celu. Potrzebujesz jak najwięcej konkretów: co masz zrobić, kiedy i jak. Rozpisz, proszę, swój plan nauki języka francuskiego.

Przykład

Jędrzek jest w VII klasie szkoły podstawowej. Przez kilka lat mieszkał we Francji. Po powrocie do Polski nie używał języka francuskiego, ale kiedy był małym dzieckiem, rozmawiał ze swoim rówieśnikami i opiekunami w przedszkolu. Jędrzek zdecydował, że wybierze szkołę średnią z rozszerzonym językiem francuskim. Potrzebuje nauczyć się języka na tyle dobrze, by móc aplikować do klasy o takim profilu. Jędrzek zdecydował, że zapisze się na kurs.

Po rozmowie z doradcą uznał, że ma dwa lata, by nauczyć się języka. Stwierdził, że jest na początku VII klasy, a egzamin jest dopiero na koniec klasy VIII. Doradca poprosił Jędrka, by zrobił dokładny plan nauki języka. Po sporządzeniu tabeli okazało się, że Jędrzek na efektywną naukę przeznaczy 13 miesięcy. Ta informacja zmieniła jego perspektywę.

Plan Jędrka

KIEDY?	CO ROBIĘ?	EFEKT
X 2022	Początek klasy VII, zaczynam szukać odpowiedniego kursu	-
XI 2022	Znajduję kurs, rozpoczynam naukę	-
XII 2022–VI 2023	Chodzę na kurs języka francuskiego	Siedem miesięcy nauki, ponieważ odliczam ferie i przerwy świąteczne
X 2023–II 2024	Kontynuuję naukę tylko przez I semestr	Sześć miesięcy nauki, ponieważ odliczam ferie i przerwy świąteczne

Przykład

Iza ma 37 lat. Dobiega końca proces bilansowania jej kompetencji. Oto, jak zaczęła wypełniać swoją tabelę planowania dalszych działań do rozwoju.

OBSZAR	CO?	PO CO?	KIEDY?	UDZIAŁ INNYCH OSÓB
Nauka	Kształcę się w CKU – opiekunka dziecięca	Uzyskanie kwalifikacji oraz uzupełnienie portfolio	Do 30 VI 2025	-
Portfolio	Uzupełniam dokumentację, proszę o referencje poprzednich pracodawców	Uzupełnienie portfolio i przygotowanie CV	Do 30 X 2025	-
Portfolio	Zbieram dokumentację zdjęciową prac plastycznych i technicznych przygotowywanych przez dzieci pod moim okiem	Przygotowanie CV	Do 30 XI 2025	Proszę syna o pomoc
Praca	Przygotowuję listy placówek, do których będę aplikować	Wskazanie miejsc do aplikowania	I–VI 2025	-
CV	Przygotowuję CV	Znalezienie pracy – placówki publiczne: żłobek lub przedszkole (najmłodsza grupa)	Od IX 2025	Odbynam spotkanie konsultacyjne z doradcą

Czynności, które ma wykonać pani Iza, zapisane są w 1. osobie liczby pojedynczej. Zabieg ten jest celowy, ponieważ zwiększa poziom identyfikacji i zaangażowania w zadanie. Warto unikać bezkoliczników lub innych form bezosobowych.

3. Kończenie procesu

Podsumowanie

Podsumowanie to ważny etap każdego procesu. Ma wymiar nie tylko etyczny, ale też praktyczny. To etap domknięcia i okazja do zadania ostatnich pytań oraz podzielenia się refleksjami – zarówno przez klienta, jak i przez osobę prowadzącą proces. Podsumowanie to nie tylko rozmowa o efektach pracy osoby radzącej się, to także moment kończenia relacji pomiędzy klientem a doradcą. Stanowi ono swoistą formę pożegnania się klienta. Klient żegna proces, tj. zamyka go. Można użyć metafory, że kończy on pewną podróż i przybywa do portu. Zatem warto myśleć o podsumowaniu nie tylko jako o zebraniu najważniejszych informacji związanych z wynikami bilansu kompetencji, ale także jako o warstwie relacji – wymiany, jaka toczyła się między dwiema

osobami. Jest to proces, który ma swój początek i jest nim powitanie, podczas którego ustala się cele i kontrakt, i ma także swój koniec, którym jest etap pożegnania – wtedy ma miejsce podsumowanie procesu.

W zasadzie struktura podsumowania jest uniwersalna i może być zastosowana w każdym procesie. Jednak zanim zaczniemy robić podsumowanie, musimy zastanowić się, czemu ma ono służyć w przypadku konkretnej osoby. Ostatnie wypowiedzane słowa mogą mieć znaczącą wagę – one zostają z klientem. Klient może nie mieć już więcej możliwości spotkania i nie będzie mógł wyjaśnić wątpliwości. Warto zatem dobrze przemyśleć treść, jaką chcemy przekazać drugiej osobie. Podsumowanie wymaga dobrego przygotowania się doradcy.

Nadawca informacji bierze odpowiedzialność za przekazywaną treść. Komunikat, który stworzy, zostanie przekazany odbiorcy, i to on przejmuje odpowiedzialność za to, co zrobi i do czego wykorzysta to, co usłyszał. Warto zatem zwrócić uwagę, że na tym etapie kolejny raz dokonuje się wymiana informacji, z których każda może wywoływać emocje i refleksje. Konieczne jest zatem, by doradca do końca był uważny na to, co klient rozumie i co czuje, kiedy słyszy treść podsumowania.

Elementem podsumowania może być informacja zwrotna. Informacja zwrotna, przekazywana klientowi, ma być komunikatem wzmacniającym go w zmianie. Dlatego więc proponujemy **rozdzielenie między podsumowaniem i informacją zwrotną**. Doradca przedstawia podsumowanie po przeanalizowaniu treści zebranych w procesie. Jego treść przygotowuje dla klienta według określonego schematu. Natomiast informacja zwrotna to komunikat zdecydowanie bardziej skromny, jeśli chodzi o liczbę słów, jednak powinien być sformułowany odpowiednio do rozmówcy.

Rekomenduje się, by podsumowanie stanowiło syntezę i było zwięzłą, spójną, utrzymaną w strukturze wypowiedzi. Podsumowanie warto przygotować według poniższych kroków:

CEL: przypomnienie zasadniczego celu procesu ustalonego z klientem.

ETAPY: przypomnienie kolejnych kroków etapów procesu, tak jak one przebiegały w rzeczywistości, nie tak jak zakłada model.

METODY: wskazanie zastosowanych metod i narzędzi oraz zadań wykonywanych przez klienta między sesjami.

EFEKTY: przedstawienie najważniejszych efektów prac w odniesieniu do celu ustalonego z klientem.

WYTYCZNE: omówienie wytycznych do kolejnych działań wypracowanych w procesie czy też indywidualnym planie rozwoju.

INFORMACJA ZWROTNA: wzbogacenie podsumowania o informację zwrotną w odpowiedzi na zidentyfikowaną potrzebę klienta.

Podsumowanie procesu leży w gestii doradcy. To on zbiera najważniejsze informacje i dokonuje ich syntezy. Natomiast aby podsumowanie nie było monologiem, może rozpocząć się zaproszeniem klienta do podzielenia się swoimi refleksjami i przemyśleniami. Jest szansa, że uzyskamy wtedy jego uwagę i zaangażowanie. Można zachęcić klienta do podsumowania procesu wybierając kilka zdań z poniższego przykładowego opisu lub zastosować go w całości.

„Dzień dobry. Przed nami ostatnie już spotkanie. Dziś porozmawiamy o całym procesie. Przygotowałam podsumowanie i zaraz się nim z Panią(-nem) podzielę. Ciekawa jestem też Pani(-na) wrażeń i refleksji. Czy ma Pan(i) ochotę podzielić się swoimi przemyśleniami, wrażeniami jakie towarzyszą Pani(-nu) na koniec procesu bilansowania kompetencji? Chętnie je usłyszę”.

Jeżeli klient nie będzie chciał podsumować procesu, ponieważ może czuć się skrępowany, można kontynuować, mówiąc:

„Jeśli nie teraz, to może zdarzyć się tak, że jakieś myśli i wspomnienia pojawią się, kiedy będę omawiać kolejne etapy i efekty procesu. Proszę wtedy podzielić się nimi, one są ważne, bo to jest Pani(-na) proces i Pani(-na) podsumowanie”.

Może również zdarzyć się tak, że pojawi się potrzeba szerszego omówienia każdego lub wybranego elementu. Na przykład klient będzie chciał raz jeszcze przedyskutować wytyczne. Należy więc być otwartym na jego potrzeby. Dlatego też warto dopytać klienta wprost, czy chciałby zatrzymać się i omówić raz jeszcze któryś z omawianych punktów. Dalej zamieszczamy przykładowe pytania.

„Proszę jeszcze o informację, czy chciałaby Pani / chciałby Pan omówić raz jeszcze któryś fragment podsumowania. Może jest coś, co wymaga wyjaśnienia lub przedyskutowania raz jeszcze? Proszę chwilę się zastanowić, mamy na to czas, ważne, by wszelkie wątpliwości zostały wyjaśnione”.

Podsumowanie jest pracą, która wymaga uprzedniego dobrego przygotowania się doradcy. Podsumowania warto robić na bieżąco w trakcie procesu w formie notatek. Po każdym spotkaniu z klientem dobrze jest na koniec wymienić w punktach, co najważniejszego wydarzyło się podczas rozmowy. To sposób na „gromadzenie wniosków”. Przekazywanie najważniejszych spostrzeżeń na koniec każdego spotkania ma też funkcję porządkowania procesu. Doradca może spisywać te „małe podsumowania” i wrócić do nich podczas rozmowy kończącej proces.

Podsumowanie a informacja zwrotna

Rekomenduje się wyodrębnienie w podsumowaniu specyficznej informacji zwrotnej.

Podsumowanie samo w sobie ma charakter takiej informacji. Warto jednak przeznaczyć chwilę i poświęcić uwagę na mającą inny charakter rozmowę o tym, co jest kluczowe. Przy tym warto uzgodnić z klientem i umówić się z nim na to, czy chce usłyszeć informację zwrotną. Informacja zwrotna ma służyć klientowi, ma być odpowiedzią na to, co mu jest potrzebne, by mógł on realizować swoje cele.

Podsumowanie może mieć swoją strukturę i składać się z kolejnych etapów, które będą porządkować informacje na temat przebiegu procesu, ustalonego celu i efektu prac. Podsumowanie jest konkretne, odnosi się do faktów, nie zawiera opinii ani ocen. Przedstawiając informację zwrotną, można dzielić się swoimi refleksjami, odczuciami, wrażeniami. Należy jednak pamiętać, że podajemy tylko takie komunikaty, które służą klientowi, wzmacniają go i stają się zasobem do dalszego jego rozwoju.

Informacja zwrotna działa w myśl zasady, że „ostatnie słowo należy do klienta”. Warto zaproponować klientowi czas na krótką wymianę myśli i refleksji. Dobrze jest oddać mu odpowiedzialność już na samym końcu spotkania i w ten sposób dać poczucie sprawczości i tego, że to on decyduje, co jest mu potrzebne na tym etapie procesu. Należy też pamiętać o zasadzie dobrowolności i ustalić, czy klient chce uzyskać i usłyszeć informację zwrotną.

Przykład

Kończymy już proces i nasze spotkanie zmierza ku końcowi. Chciał(a)bym zaproponować jeszcze krótką rozmowę, która miałaby charakter informacji zwrotnej dla Pana(-ni), ale także dla mnie. Ważne by to, o czym będziemy rozmawiać, było dla Pana(-ni) użyteczne i pomocne. Ja chętnie podzielę się swoimi przemyśleniami, refleksjami – ale ważne jest też dla mnie, bym mogła odnieść się do tego, czego Pan(-ni) w tym momencie potrzebuje. Jeśli ma Pan(-ni) ochotę podzielić się swoimi przemyśleniami na temat mojej pracy, to też chętnie je usłyszę. Chciał(a)bym dowiedzieć się, co w moim warsztacie pracy było dla Pana(-ni) pomocne w odkrywaniu swoich zasobów. Chętnie dowiem się, czy w moim warsztacie pracy, sposobie mówienia o bilansie, jest coś, co mógłbym/mogłabym zmienić, tak by pomagało to kolejnym klientom. To są moje potrzeby. A czy, i jeśli tak, to jakie potrzeby ma Pan(-ni)? Porozmawiajmy o tym chwilę.

W tym krótkim przykładzie mamy:

- zaproszenie do wymiany, do udzielenia sobie wzajemnie informacji zwrotnej;
- wyjaśnienie, czemu ma służyć informacja zwrotna, do czego informacja ta może zostać wykorzystana;
- zamodelowanie, jak zakomunikować swoją potrzebę wobec udzielanej informacji zwrotnej.

II. Metoda Bilansu Kompetencji

1. Wskazówki do wprowadzenia nazewnictwa przypisanego Metodzie Bilansu Kompetencji

Angażując klienta w proces bilansowania kompetencji, jesteśmy zobowiązani do wyjaśnienia, czym jest i co oznacza Metoda Bilansu Kompetencji. Ma ona w swojej formule zawarte pewne określenia i sformułowania, które mogą być trudne do zrozumienia. Warto podczas pracy doradczej szukać opisów, czym jest i czemu służy bilans kompetencji, aby jak najszybciej nawiązać porozumienie z klientem. Każdy doradca powinien sam znaleźć swoją opowieść o bilansie – tak, by ją dobrze czuć, rozumieć i w prosty sposób móc zaprezentować klientowi.

Dalej zamieszczono zapis wypowiedzi doradcy zawodowego (czas trwania ok. 8 min). Może on stanowić inspirację dla doradców, jak wprowadzać pojęcia: bilans kompetencji, kompetencje, wywiad biograficzny, wywiad behawioralny. Zapis opatrzony jest komentarzem i wskazówkami, jak wykorzystano założenia dialogu motywującego.

Bilans

Wprowadzenie pojęcia bilansu poprzez analogię

Wprowadzenie pojęcia bilans	Proszę pomyśleć, że bilans jest czymś w rodzaju podsumowania, sprawdzenia . Dobrze określenie to także przegląd . W sumie w naszym życiu robimy różnego rodzaju przeglądy. Na przykład jako dzieci jesteśmy zaprowadzani do lekarza. Lekarz robi bilans siedmiolatka czy dwunastolatka. Mierzy, waży, pyta rodzica i dziecko o wiele rzeczy związanych ze zdrowiem, z rozwojem, z dorastaniem. Pyta o to, jak dziecko się odżywia, czy uprawia sport, pyta o kolegów. Pyta o to, co dzieje się w szkole, co w domu, o zainteresowania. Robi notatki i dokonuje bilansu rozwojowego. Proszę zobaczyć, jak wielu obszarów życia dotyczy ta rozmowa. Czasem lekarz zleci badania. Chce się dowiedzieć tego, czego nie widać na pierwszy rzut oka, a co jest ważne, by sprawdzić, czy młoda osoba może dalej rozwijać się ze spokojną głową . Czasem może powiedzieć, „Proszę odwiedzić okulistę” – co to oznacza? Że jest pewien obszar w życiu, któremu trzeba się dokładniej przyjrzeć , temu aspektowi trzeba poświęcić trochę więcej uwagi. Tak to bywa z bilansami, może okazać się, że jakiś obszar naszego życia wymaga większej troski, czasu, uwagi, że trzeba się nim zająć, by było nam po prostu w życiu lepiej, np. zacząć nosić okulary – dokonać inwestycji i sobie pomóc .
Wykorzystanie analogii	
Nawiązanie do łączenia informacji z różnych obszarów życia pacjenta (medyczny, społeczny itd.)	
Wskazanie celu bilansu	
Dokładnie opisywanie czynności, które wykonuje się w celu zrobienia bilansu	
Wskazanie celu bilansu	

Wprowadzenie pojęcia bilansu poprzez analogię (przykład 2)

Uzupełnienie podanie drugiego przykładu	Kiedy myślę jeszcze o bilansach i przeglądach, to zawsze przychodzą mi do głowy przeglądy samochodów . Raz na rok jedziemy do mechanika. On akurat za dużo z nami nie rozmawia, ale dokonuje bilansu – sprawdza, mierzy, gdzieś coś dokręci, jakąś część wymieni . Sprawdza, jak działają hamulce i wszelkie inne systemy. Po co my to robimy? Tak naprawdę, żeby jechać dalej. Żeby być bezpiecznym w podróży . Ale to są takie bilanse, które zostały nam narzucone, jesteśmy do nich przyzwyczajeni, bo jest taki wymóg prawny, wymóg społeczny. Pewne działania trzeba wykonać, by móc iść dalej.
Wskazanie celu bilansu	

Kompetencje

Wprowadzenie pojęcia kompetencji

Nawiązanie do bilansu kompetencji – wprowadzenie pojęcia bilansu w procesie doradczym	Jak to jest z naszym bilansem życia edukacyjno- zawodowego ? W pewnym sensie, kiedy jesteśmy w szkole, to też nas bilansują, sprawdzają na różne sposoby, co wiemy, co umiemy, co z tą wiedzą zrobiliśmy, do czego ją wykorzystaliśmy.
Zasygnalizowanie pojęcie kompetencji	Są też sprawdzane nasze kompetencje , czy to, czego się dowiedzieliśmy i to, czego się nauczyliśmy, potrafimy wykorzystać w taki sposób, który de facto nie był nam wskazany wprost.
Wprowadzenie pojęcia kompetencji	Okazuje się, że umiemy korzystać z różnych obszarów wiedzy, z umiejętności i doświadczeń. Robimy „miksturę” z tego, co wiemy i z tego, co umiemy i tę „miksturę” wykorzystujemy w jakiejś konkretnej sytuacji. Czyli mamy kompetencje, jesteśmy zdolni wykonać konkretne zadanie i osiągnąć efekt, na którym nam zależało.
Zasygnalizowanie poziomów ramy ³	Nadarzyła się okazja i sytuacja spowodowała, że mamy odpowiedni poziom wiedzy i odpowiedni poziom umiejętności i potrafimy wykonać porządnie dane zadanie.

³ <https://kwalifikacje.gov.pl/images/Publikacje/Polska-rama-kwalifikacji.pdf>; <https://kwalifikacje.gov.pl/o-zsk/polska-rama-kwalifikacji/sektorowe-ramy-kwalifikacji>; https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_PL.pdf

Ugruntowanie pojęcia kompetencji – ilustracja przykładem

Ponowne nawiązanie do pojęcia kompetencji Podanie przez doradcę przykładu bezpiecznego dla klienta Skorzystanie przez doradcę z opisu doświadczenia, które jest udziałem każdej osoby – zajęcia z matematyki i techniki oraz uczestnictwo w wydarzeniach z życia szkoły	Na przykład dzieci uczą się rozwiązywania zadań z geometrii. Znają wzory i potrafią rozwiązać zadania na obliczanie pola figur płaskich. Potrafią mierzyć, liczyć. Na zajęciach z techniki uczą się prac manualnych z wykorzystaniem różnych materiałów: drewna, papieru, plastiku, tektury. No i przychodzi taki czas, że klasa robi przedstawienie i trzeba zbudować element scenografii. I nie wiadomo za bardzo skąd, ale dzieci biorą miarki, materiały, coś mierzą, liczą, tną, kleją, ozdabiają i powstaje fasada budynku szkoły, z oknami, drzwiami, nawet kwiatami w oknach. Tak więc w naszym życiu pojawiają się sytuacje, w których okazuje się, że wykorzystujemy wiedzę i umiejętności, które gromadzimy przez lata. Mówimy wtedy o kompetencjach, czyli o tym, że potrafimy skutecznie wykonać zadanie, postępować tak, by osiągnąć zamierzony wynik.
--	--

Bilans kompetencji

Wprowadzenie pojęcia bilansu kompetencji

Wprowadzenie pojęcia bilansu kompetencji jako wiążącego dla procesu doradczego Umocowanie bilansu kompetencji w procesie doradczym	Przychodzi też taki moment, że z jakiegoś powodu chcemy się przyjrzeć naszemu życiu zawodowemu. Wtedy pojawia się myśl: „A może doradca zawodowy?” (<i>śmiech</i>). Można to nazwać potrzebą dokonania przeglądu. Dla mnie akurat to określenie nie brzmi dobrze w stosunku do moich doświadczeń zawodowych. Zdecydowanie bardziej pasuje zwrot „bilans kompetencji” i też chciałam(-łam) zaproponować, byśmy się nim posługiwali/postługiwali. Tego pojęcia się używa, ono się przyjęło, jest powszechnie stosowane w odniesieniu do analizy zasobów i kompetencji z życia edukacyjno-zawodowego.
--	---

Ugruntowanie pojęcia bilansu kompetencji – inicjowanie opisu etapów procesu

Początek procesu, wstępne uzgodnienia Informowanie o etapie identyfikowania z wykorzystaniem wywiadu Informowanie o etapie planowania Wskazanie kompetencji doradcy – celowe nakreślenie, co to jest kompetencja	Ja do czegoś takiego chciał(a)bym Panią(-na) zaprosić, abyśmy obie/obaj byli/byli jak ten lekarz, który pyta i bacznie się przygląda. Ja będę zadawać pytania, ale ważne jest, by Pani/Pan też sobie się przyglądała/przyglądał. Mam na te pytania pomysł, one mają pewną strukturę, dotyczą konkretnych sytuacji, na pewno nie są przypadkowe. Będę je zadawać tak, by Pani/Pan mogła/mógł sobie pomierzyć, czemuś się przyjrzeć, coś zważyć, nazwać. Wtedy zobaczymy, jak dużo się udało, jak dużo się Pani/Pan nauczyła/nauczył. Potem się zastanowimy, które Pani(-na) zasoby, to co Pani/Pan ma w walizce doświadczeń, można przepakować, poukładać inaczej i wyruszyć w inną podróż, np. pójść do innej pracy, w której to, co w walizce, będzie bardzo przydatne. Tak więc zadaję pytania, wiem po co je zadaję, każdemu trochę inaczej, ale to, co łączy te wszystkie sytuacje to poczucie, że ma być swobodnie, naturalnie i bezpiecznie. To też rodzaj kompetencji, wiem, co mam robić i wiem, jak to zrobić i do czego to użyć i czemu ma to służyć.
--	---

Budowanie podwalin wprowadzenia pojęć: wywiad biograficzny i wywiad behawioralny

Opis przebiegu procesu Budowanie bezpieczeństwa i odpowiedzialności – klient wie, na co się decyduje Nawiązanie do zbierania informacji z różnych obszarów życia w celu wprowadzenia pojęć wywiadu biograficznego i behawioralnego	Wracając do bilansu. Nie jest to coś co wykonujemy codziennie. Nie chodzimy codziennie do lekarza, codziennie się nie mierzymy, codziennie się nie ważymy. Ale co jakiś czas, zwłaszcza po wprowadzeniu zmian, wchodzimy na wagę. Tak samo jest z bilansem. Robimy to raz na parę lat, a taki zawodowy bilans to czasem raz, może dwa razy w życiu. Żeby go zrobić, to wymaga czasu. To wymaga swego rodzaju nurkowania, zanurzenia się w swojej historii, w swoich doświadczeniach, w doświadczeniach związanych ze szkołą, z pracą, ale też i związanych z życiem, z tym, jak funkcjonujemy w rodzinie, wśród znajomych, w takim codziennym życiu, jak sobie je organizujemy, na co mamy czas i co chętnie robimy, bo to dla nas ważne. To, co pokaże bilans, jest wypadkową zarówno tego, co robimy w życiu związanym z pracą i nauką, jak i w życiu codziennym: co robimy, jak sobie to organizujemy, na co stawiamy, i to czego nie robimy, bo np. nie lubimy, bo nas jakieś działania i aktywności męczą.
---	---

Budowanie podwalin wprowadzenia pojęcia kompetencji transwersalnych

Ponowne nawiązanie do kompetencji w celu zaszczepienia szerokiego myślenia o zasobach Wstęp do identyfikowania kompetencji transwersalnych	Podam przykład. Znam osobę, która w rodzinie organizuje wszystkie imprezy: święta, zjazdy rodzinne, takie imieninowe, jubileusze. Nawet wesele kuzynce organizowała. Jest w tym świetna. Czuje się jak ryba w wodzie. Jakoś tak się składa, że podobnymi rzeczami zajmuje się w pracy, zarządza różnymi zespołami, nie jednym - stałym, ale ma funkcję kierownika, organizuje pracę w placówce medycznej. Bardzo dużej. To, co robimy w życiu osobistym w jakiś sposób procentuje w życiu zawodowym i odwrotnie. To, co robimy w życiu zawodowym, też – że tak powiem – jest dobrze wykorzystywane w życiu poza pracą. Dlatego nie chcę w tej rozmowie skupiać się wyłącznie na tym, co było Pani(-na) doświadczeniem zawodowym, ale też ważne będzie, byśmy mogły/mogli rozmawiać o Pani(-nu), o Pani(-na) życiu. Edukacja przeplata się z życiem. Życie codzienne przeplata się z pracą. Tam będziemy szukać kompetencji. Będzie nam wtedy łatwiej je zidentyfikować i nazwać.
--	---

Wywiad biograficzny i behawioralny

Wprowadzenie pojęć: wywiad behawioralny i wywiad biograficzny

Wprowadzenie pojęcia wywiadów – nakreślanie dalszego planu pracy	Zapraszam Panią(-na) do podróży, przez życie i osobiste i zawodowe, czyli poproszę, by opisała/opisał Pani/Pan konkretnie, co Pani/Pan robiła/robił i jak sobie Pani/Pan radził/radził – to nazywam wywiadem behawioralnym. Będzie to podróż przez Pani życie, takie, jakie ono jest, co Pani/Pan lubi robić, czemu Pan/Pan poświęca swój czas, trochę porozmawiamy o Pani(-nu) jako dziewczynce/chłopcu, nastolatce(-tku), młodej(-dym) dorosłej(-łym), o Pani różnych rolach, ważnych, przełomowych wydarzeniach, bo te nas bardzo kształtują – to nazywam wywiadem biograficznym, taką będziemy pisać razem książkę, kolejne jej rozdziały.
---	--

Zakończenie wprowadzenia – ustawienie relacji partnerskiej

Wykorzystanie założeń dialogu motywującego	Ja pytam, ale Pani/Pan decyduje, co Pani/Pan mi opowie. Proszę powiedzieć, co Pani/Pan na to? Czy da się Pani/Pan zaprosić w taką podróż i czy ja mogę być przez chwilę Pani/Pana towarzyszem? Będzie mi niezmiernie miło.
Nawiązanie do celu – nadanie kierunku zbieranych informacji	Port, do którego płyniemy, nazywa się nowe perspektywy. Tak Pani/Pan mówiła/mówił o swoim celu, że chce Pani/Pan poznać perspektywy rozwoju.

2. Wywiad biograficzny i wywiad behawioralny – cele wykorzystania

Jedna latarka, a dwa różne sposoby oświetlania. Oto sposób, w jaki można zobrazować myślenie o wywiadzie biograficznym i behawioralnym. Wywiad behawioralny jest jak latarka, która ma wąski i mocny snop światła. Snop ten skierowany jest na konkretne wydarzenie z życia. Doradca włącza latarkę i w zasadzie zastyga w nieruchomej pozycji, cały czas oświetlając kolejne poddawane analizie wydarzenia, wykorzystując do tego np. metodę STAR. Bazuje ona na czterech podstawowych elementach składowych wywiadu ustrukturyzowanego: S – *situation* (sytuacja), T – *task* (zadanie), A – *action* (działanie, czynność), R – *result* (wynik, rezultat).

Wywiad biograficzny to swego rodzaju taniec, przemieszczanie się. Doradca ma latarkę, ustawia ją w trybie szerokiego światła. Czasem przełącza ją na tryb skoncentrowanego snopu, by dokładniej obejrzyć wydarzenie z życia klienta. Jednak doradca nie jest statyczny – przemieszcza się, ogląda doświadczenia klienta z różnych perspektyw: z perspektywy dziecka, nastolatka, dorosłego, ucznia, studenta, pracownika, działacza społecznego itd. Głównie używa miękkiego, ciepłego światła.

Biografia to przebieg ludzkiego życia. W opisie biografii przeplatają się wydarzenia z różnych etapów życia osoby. Wywiad biograficzny natomiast to sposób zbierania informacji o życiu danej osoby w różnych jego aspektach.

Biografia przywodzi na myśl wiele skojarzeń. Jednym z nich mogą być książki biograficzne. Są niczym innym, jak opowieścią o życiu konkretnej osoby. W takiej opowieści o życiu przeplatają się wątki z dzieciństwa, zawodowe, związane z trudnymi wydarzeniami (na przykład choroby, wypadki, sytuacje kryzysowe). Opowieść biograficzna to ukazanie pewnych aspektów życia prywatnego i zawodowego. Natomiast od bohatera, czyli klienta i od doradcy prowadzącego wywiad biograficzny zależy, na których jego fragmentach koncentrują się rozmówcy. Zadaniem doradcy jest wydobyć doświadczeń życiowych klienta. Doradca ma pomóc dostrzec efekty uczenia się: wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne nagromadzone podczas całego życia. Następnie jego zadaniem jest pokazanie, jak w sposób konstruktywny można je wykorzystywać (Kławsień-Zduńczyk, 2016, s. 93).

Wywiad biograficzny warto potraktować jako klucz do człowieka. Metoda Bilansu Kompetencji osadzona jest w temacie szeroko pojętej zmiany zawodowej i prowadząc wywiad biograficzny, należy mieć to na uwadze i cały czas pamiętać jaki jest kontekst spotkania doradcy i klienta. Ponadto trzeba dobrze znać cel, jaki stawia przed sobą klient – koncentrować się na tych wątkach z życia człowieka, które mogą być istotne w kontekście obranego kierunku prac. W wywiadzie badamy ścieżkę edukacyjno-zawodową, ale oświetlamy temat kariery zawodowej szerokim snopem światła. Ten szeroki snop światła ma pokazać osadzenie ścieżki edukacyjno-zawodowej w różnych aspektach życia człowieka, w różnych rolach, środowiskach itp. W wywiadzie biograficznym sięgamy do doświadczeń z wielu obszarów życia, ponieważ mogą one stanowić źródło zasobów oraz inspiracji do dalszego rozwoju.

Prowadząc wywiad, należy pamiętać o tym, że kariera edukacyjno-zawodowa (Piorunek, 2016, s. 314):

- porządkowana jest przez wydarzenia, które zmieniają jej kierunek;
- ma swoje punkty zwrotne;
- kształtuje się w relacji do życia rodzinnego – następuje stałe dopasowywanie się życia zawodowego i osobistego (pewna dynamika);
- wpływa na sposób funkcjonowania jednostki w sferze relacji z rodziną, ze znajomymi, przyjaciółmi (wpływ jest wzajemny, ściśle powiązany z wartościami);
- podlega różnej ocenie zależnie od etapu życia – z biegiem czasu nadawane są nowe znaczenia;
- wpływa na stosunki i relacje z innymi ludźmi.

Zadaniem doradcy jest być czujnym, ciekawym, wrażliwym, otwartym badaczem. Z jednej strony należy patrzeć szeroko, a z drugiej być skoncentrowanym na tym, jakie treści porusza druga osoba. Doradca ma być uważny, tak by w odpowiednim momencie wspólnie z klientem wydobyć kluczowe informacje i ubrać je w język kompetencji.

Tak też warto myśleć o biografii, jaką chcemy poznać w kontekście Metody Bilansu Kompetencji. Jednym z elementów metody jest opisanie biografii – poznanie życia klienta w różnych jego kontekstach. Nadrzędnym celem jest wydobywanie tych historii, które ukażą zasoby i kompetencje.

Wywiad behawioralny wykorzystujemy wtedy, gdy chcemy dowiedzieć się, jak zachowuje się i jakie działania podejmuje osoba w konkretnej sytuacji, jakie posiada kompetencje, które wykorzystuje w swoich działaniach.

Wywiad behawioralny odnosi się do wzorców postępowania. Jest to narzędzie stosowane w rekrutacji. Pytania zadaje się według określonego schematu i w taki sposób, by zdefiniować, jak dana osoba reaguje i jakie podejmuje zachowania w określonych sytuacjach. Natomiast treść pytań dobrana jest odpowiednio do opisywanej sytuacji.

Warto myśleć o wywiadzie behawioralnym jako o wywiadzie sytuacyjnym, prowadzonym w celu zebrania próbki zachowania danej osoby na przykładzie konkretnego zdarzenia. Jest to taka rozmowa, podczas której próbuje się zidentyfikować sytuacje, w których potencjalnie mogły ujawnić się kompetencje klienta. Doradca prosi o opis sytuacji trudnej, ważnej, ciekawej – takiej, o której klient chce opowiedzieć – tak by można było poznać jego sposób działania. Dobrym źródłem sytuacji do analizy są także informacje zebrane w wywiadzie biograficznym. Doradca może zaproponować, by klient opowiedział dokładniej to, o czym wspominał w czasie wywiadu biograficznego. Następnie koncentruje się na opisywaniu zachowania osoby (nie sytuacji, lecz postępowania klienta) w kontekście zadania, jakie stało przed jego klientem. W kolejnym kroku doradca dokonuje syntezy. Wspólnie z klientem określa efekt działania klienta i nazywa zidentyfikowane kompetencje. Rekomendowana jest metoda lejka – od opisu sytuacji poprzez podjęte działania do osiągniętego efektu. Po analizie tych kroków doradca powinien umieć zasugerować klientowi opis zidentyfikowanej kompetencji.

3. Wywiad behawioralny

Założenia i schemat

Obie metody, metoda STAR i metoda lejka, są do siebie bardzo podobne. W zasadzie metoda STAR też ma konstrukcję lejka: od opisu ogólnego poprzez szczegóły do opisu konkretnych zachowań. Należy pamiętać, że etapy te nie powinny być w rozmowie sztucznie rozdzielone. Ważne jest, by dbać o naturalny jej przebieg. Zaczynając od opisu sytuacji, doradca przechodzi do identyfikacji zadań i podjętych działań, ale naturalnie może pojawić się konieczność doprecyzowania kontekstu. Doradca może dopytać klienta o udział innych osób w danym zadaniu i tym samym powraca do opisu sytuacji i w kolejnym kroku znów koncentruje się na podejmowanych przez klienta działaniach. Zatem nie możemy ulec wrażeniu, że metoda STAR to przechodzenie od litery S do T, a następnie A i R. To raczej układanka, która ma nas doprowadzić do określenia **rezultatu**, ale droga ta może mieć różne etapy. Na zakończenie warto z klientem zrobić podsumowanie – ta część powinna koncentrować się na identyfikowaniu kompetencji klienta.

Technika wykorzystywana w wywiadach behawioralnych polega na zadawaniu pytań według metody STAR. Poniżej znajduje się opis przykładowych pytań i sposób ich formułowania. Nie jest konieczne zapamiętywanie treści każdego z nich, bo zależy ona od opowieści rozmówcy. Ważne jest, czego i w jakim celu doradca chce się dowiedzieć.

Propozycja pytań do metody STAR (Jurek, 2012)

Situation (sytuacja) – pytania ogólne, opisujące sytuację, mające na celu jak najszersze zobrazowanie sytuacji.

CO? KTO? GDZIE? KIEDY?

Proszę opowiedzieć o firmie, w której Pan pracował. Jakie miał Pan zadania, funkcje? Czym się Pan zajmował? Jakie zadania wykonywał Pan najczęściej, a jakie pojawiały się sporadycznie? Czy zadania były dzielone między pracowników? Jeśli tak, to czy w trakcie podziału zadań pomiędzy pracowników pojawiły się jakieś trudności? Jeżeli tak, to na czym one polegały? (pytanie opcjonalne – tylko wtedy, gdy osoba wspomni o tym, że był podział zadań między pracowników).

Task (zadanie) – pytania mające na celu uzyskanie jak największej liczby konkretów dotyczących zadania.

KTO? CO? I PO CO?

Proszę opowiedzieć, jakie zadanie w tej konkretnej sytuacji należało do Pana (doradca odwołuje się do wcześniej opisanej sytuacji). Na czym to zadanie polegało? Jakie czynności należało wykonać, aby zadanie było zrealizowane? Jaki był jego cel? Jaki był jego termin realizacji? Kto jeszcze był zaangażowany w to zadanie – czy miał Pan wspólne zadanie do wykonania z inną osobą, czy zadanie wykonywał Pan sam? Proszę ocenić to zadanie – jakie ono było dla Pana?

Action (działanie, czynność) – pytania mające na celu określenie, jak osoba poradziła sobie z zadaniem, jakie podjęła konkretne czynności.

JAK? W JAKI SPOSÓB? CO?

W jaki sposób Pan przystąpił do realizacji tego zadania, projektu lub przedsięwzięcia? W jaki sposób przygotował się Pan do realizacji tego zadania? Jakie podjął Pan po kolei działania, by zrealizować to zadanie? Proszę mi opowiedzieć krok po kroku, co Pan zrobił, by wywiązać się z zadania. W jaki sposób Pan reagował? W jaki sposób poradził Pan sobie z trudnościami? Co konkretnie przyniosło dobre rozwiązania? Jak Pan planował przebieg prac? Jakie poczynił Pan uzgodnienia? (kolejne pytania muszą nawiązywać do konkretnej wypowiedzi).

Result (rezultat, wynik) – pytania zmierzające do określenia, jaki był efekt podjętych działań – nie tylko ten zamierzony, ale jakie jeszcze pojawiały się okoliczności i zachowania.

JAK?

W jaki sposób zakończył się projekt? Jaki był rezultat przebiegu prac nad projektem? Jak Pan ocenia zakończenie prac? Co się powiodło, co następnym razem zrobiłby Pan inaczej? Jak reagowały inne osoby – bliżsi i dalsi współpracownicy? Jakiego słyszał Pan komentarze, oceny Pana działań i postępowania? Na co te osoby zwracały uwagę, gdy rozmawialiście o rezultatach? W szczególności – na jakie Pana umiejętności i sposoby działania?

Podsumowanie ma na celu wspólne identyfikowanie kompetencji. Doradca może zaproponować wspólne identyfikowanie kompetencji, może też podać swoje własne pomysły i wspólnie z klientem uzgodnić jego punkt widzenia.

Podsumujemy – proszę powiedzieć, dzięki jakim Pana umiejętnościom opisywane zadanie powiodło się. Proszę teraz pomyśleć o swoim działaniu i o tym, jak Pan przygotował się do zadania, jak je realizował, jak reagował w newralgicznych momentach. Jak moglibyśmy nazwać tę Pana kompetencję, to, co okazało się kluczowe w realizacji zadania? Jak uzupełniłby Pan zdanie: „Dzięki temu, że potrafię..., projekt zakończył się z powodzeniem”.

Dobry wywiad musi zakładać wariantowość pytań, czyli uzależniać je od treści odpowiedzi osoby badanej na poprzednie pytanie. W niektórych przypadkach jedno ogólne pytanie wystarczy, aby sprowokować osobę badaną do opowiedzenia o swoich doświadczeniach i opisanie konkretnych zachowań, a w innych – konieczne jest zadanie kilku pytań doprecyzowujących.

Wskazówki dla doradcy zawodowego

Przykład rozmowy z uczennicą klasy VIII

Doradca poznaje kontekst sytuacyjny	Opis sytuacji
Doradca nie zadaje pytań wprost o konkretne sytuacje, okazuje swoje zainteresowanie – zachęca osobę, by sama wybrała wydarzenie. Doradca chce zrozumieć kontekst, ma pewne wyobrażenie, ale weryfikuje je. Moment uzgadniania czy obie osoby „widzą” podobnie.	(...) DZ: Dużo się dzieje w waszej szkole. Z tego, co mówisz to wydaje mi się, że macie dużo wyjazdów. Czy dobrze mi się wydaje? K: Tak, sporo tego jest. DZ: Możesz mi opowiedzieć o jakimś? Ciekawa jestem, jak one są organizowane, co robicie wy, uczniowie, a co nauczyciele? K: Byliśmy na spływie. Śpimy w namiotach. Gotujemy sobie. DZ: Rozumieniem, że do takiego wyjazdu trzeba się przygotować? K: No tak.

Doradca chce poznać dokładny opis zadania	Określenie zadania Identyfikacja podjętych działań
Pytanie wprost o zadania klientki. Ponownie doradca wraca do opisu kontekstu – sprawdza rolę i zadania innych osób. Doradca ponownie wraca do identyfikowania sposobu realizacji zadania. Identyfikuje, co dokładnie robiła klientka, jakie podejmowała czynności.	DZ: Czyli jak ty się przygotowałaś? K: Podzieliliśmy się w klasie na grupy, kto z kim jest w namiocie i musieliśmy ustalić, kto co bierze do jedzenia. Taki podział zrobić. DZ: I... jak wam się udało? K: Tak, zrobiłam listę dziewczyn, zapisałam kto co bierze na śniadania, na obiady i na kolacje. DZ: Sama to zrobiłaś, czy wspólnie? K: Trochę wspólnie, bo założyłam grupę i była tabelka i każdy mógł napisać, co chce wziąć. Zrobił się bałagan, więc spisałam, co każdego dnia jemy na śniadanie, co na obiad, co na kolację i napisałam, kto co ma zabrać. DZ: Czyli jesteś dobrym koordynatorem? (doradca zawiesza głos) K: No tak, można tak powiedzieć. DZ: A co koleżanki na to, że ty się zajęłaś koordynacją. K: No, ok chyba ... DZ: Jakbyśmy je zapytały, co takiego zrobiłaś, że udało wam się ustalić, co kto bierze... głodne nie byłyście. K: No nie. Pewnie by powiedziały, że dobrze, że to zrobiłam, bo się nie pokłóciłyśmy. DZ: Czy w trakcie podziału zadań były jakieś kłopoty, coś trudnego? K: No chyba nie, no ale to, że nie odpowiadały i musiałam trochę popędzać dziewczyny. DZ: Popędzać, czyli co takiego robiłaś? K: Przypominałam, też w szkole jak się widziałyśmy, to mówiłam, żeby wypełniły tabelkę.
Doradca określa rezultat	Rezultat
Doradca przechodzi do kolejnego etapu – podsumowuje opis sytuacji i podjętych działań. W ramach podsumowania wydobywa i akcentuje listę czynności. Przechodzi do rezultatu.	DZ: Myślę, że wykonałaś dużo pracy. Miałaś plan działania, zrobiłaś tabelkę, rozpisałaś dni i posiłki. Ustaliłaś z koleżankami listę produktów, które trzeba zabrać. Potem przypisałaś zadania koleżankom. Starłaś się je też zaangażować. Planujesz, przewidujesz, organizujesz. Zapisałam na kartce Twoje umiejętności. Sprawdzałaś, czy one wezmą to, co mają zabrać? K: Nie, już nie. DZ: A na wyjeździe... jak wyglądał podział zadań? Co ty konkretnie robiłaś? K: Wszystkie razem robiłyśmy, ale podzieliłyśmy się, kto robi jedzenie, a kto sprząta. DZ: Podzieliłyście się, czy ty podzieliłaś? K: To już razem, w parach robiłyśmy.

Doradca określa kompetencje	Rezultat
	DZ: Zapisalam sobie liste czynności, które wykonałam. Zobacz, proszę, czy się z tym zgadzasz? Czy coś byś dopisała? Usunęła? K: Jest ok. DZ: I z tego mi się urodził taki pomysł, że masz kompetencje koordynatora i organizatora. Zapisalam to tak: Planujesz, organizujesz i sprawdzasz działania zespołu. Jak ci to brzmi? K: Fajnie, tak jest. DZ: Jak dla mnie, to jest twoja kompetencja, taka uniwersalna, że można ją wykorzystać w różnych sytuacjach. Jak ci to brzmi – kompetencja, kompetencja uniwersalna? K: Po prostu wiem, że to umiem i że to mi wychodzi. Czy tak? DZ: Tak, właśnie tak.

Wywiad biograficzny czy behawioralny?

Może zdarzyć się, że doradca jest sprawny w przechodzeniu pomiędzy dwoma typami narracji. Jeśli prowadząc wywiad biograficzny, zidentyfikuje ważną dla klienta sytuację, która może być poddana refleksji, warto na chwilę skoncentrować się na opisanym zdarzeniu i płynnie przejść do metody STAR. Wtedy doradca zmienia snop światła z ciepłego i szerokiego na mocny i wąski i przez jakiś czas koncentruje się na wybranym wątku. Można też działać według innego schematu: rozdzielać wywiad biograficzny od behawioralnego, ponieważ mają one zupełnie inne cele, a tym samym przekładają się na sposób prowadzenia rozmowy i jej dynamikę. Różnią się one sposobem zadawania pytań, tempem pracy, długością wypowiedzi. Można założyć, że wywiad biograficzny ma w sobie więcej przemyśleń, refleksji. Będą zatem momenty ciszy. To czas na rekonstruowanie wielu doświadczeń i klient będzie podejmował decyzję, którą z historii odważy się ujawnić w rozmowie. W wywiadzie behawioralnym klient skoncentrowany jest w zasadzie na jednym, ewentualnie dwóch wydarzeniach, które są przedmiotem rozmowy. Pytany jest o bardzo konkretne rzeczy. Te także mogą wywoływać refleksje i zanurzanie się w przeszłości. Warto dla siebie samego, przystępując do pracy z klientem, poszukać innych metafor obrazujących oba rodzaje wywiadów. Na przykład: wywiad biograficzny to bieg, przełaje, trucht w lesie, w wolnym, spokojnym tempie. Za każdym razem mogę podjąć decyzję, w którą ze ścieżek skrucę. Wywiad behawioralny zaś to bieg po bieżni na stadionie, w zasadzie po jednym, ewentualnie drugim torze.

Decyzją doradcy jest, jak będzie prowadził proces z uwzględnieniem preferowanego sposobu pracy klienta.

Koncentrowanie się wyłącznie na jednej formie dialogu może wiązać się ze stratą krzywdą dla osoby, która zgłosiła się do doradcy. Doradca może lepiej czuć się w formule np. wywiadu behawioralnego. Jednak warto podjąć wyzwanie i zaprosić klienta do refleksji na temat jego życia – stwarza mu się wtedy warunki do samodzielnego odkrywania i wydobywania zasobów. Można przyjąć założenie, że ludzie lubią opowiadać o swoim życiu, o wybranych jego aspektach, chętnie przywołują wspomnienia, rekonstruują własne doświadczenia, a zachęcenie do refleksji zagłębia się w historię swojego życia. Mają potrzebę czucia, że druga osoba, która słucha, jest naprawdę zainteresowana ich opowieścią. W przeciwnym wypadku ludzie mówią tyle, ile powiedzieć będą chcieli i mogli.

Wywiad biograficzny warto przeprowadzić również dlatego, że brak znajomości kontekstu wydarzeń niesie ryzyko fałszywych interpretacji. Dalej zaprezentowano przykład pokazujący, że błędem jest koncentrowanie się wyłącznie na wywiadzie behawioralnym. Celowo dobrano opis dwóch z pozoru podobnych ścieżek kształcenia, tak by ukazać czytelnikowi, że dopiero poznanie kontekstu zmienia postrzeganie potrzeb, zasobów oraz celu klienta. W przykładzie opisano pokrótce najważniejsze informacje z życiorysów pani Eweliny i pani Iwony. Dopiero znajomość kontekstu (oświetlanie szerokim snopem – wywiad biograficzny) stanie się dla doradcy kluczem do poznania jego dwóch klientek.

Ewelina, lat 27 lat, studia na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym

Pani Ewelina ma 27 lat. Jest najstarsza z trójki rodzeństwa. Ma siostrę Kasię (25 lat) i brata Maćka (10 lat). Rodzice pani Eweliny są lekarzami. Rodzina mieszka w Kaliszu. Pani Ewelina ukończyła rejonową szkołę podstawową, wybrała liceum i klasę o profilu biologiczno-chemicznym z językiem angielskim. Uchodziła za bardzo zdolną i pracowitą uczennicę. Często słyszała: „Idź na medycynę – tam to się zarabia”. Następnie wyjechała do Warszawy i rozpoczęła studia na kierunku lekarskim na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym. Obecnie kontynuuje studia. Zgłosiła się do doradcy, bo, jak mówi: „Czuję, że chcę jeszcze coś zrobić, podjąć edukację w nowym kierunku – trudno mi się zdecydować”. Powiedziała, że ma dylemat i chce sprawdzić, który kierunek wybrać - czy iść w kierunku biznesu i skoncentrować się na medycynie estetycznej, czy poświęcić się pracy naukowej. Pani Ewelina nie ma w tej chwili pracy, utrzymują ją rodzice.

Iwona, lat 27, studia na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym

Pani Iwona ma 27 lat. Jest najstarsza z trójki rodzeństwa. Ma siostrę Marysię (15 lat) i brata Bartka (13 lat). Rodzice Pani Iwony pracują. Mama jest urzędnikiem, tata prowadzi firmę zajmującą się stolarką okienną. Rodzina mieszka w Kaliszu. Pani Iwona ukończyła rejonową szkołę podstawową, wybrała liceum i klasę o profilu biologiczno-chemicznym z językiem angielskim. Następnie wyjechała do Warszawy i rozpoczęła studia na kierunku lekarskim na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym. Przerwała studia po trzech latach nauki. Zgłosiła się do doradcy, bo jak mówi:

„Muszę zdecydować, co dalej”. Wybrała kierunek lekarski, ponieważ była mocno zachęcana przez rodziców i nauczycieli. Uchodziła za bardzo zdolną i pracowitą uczennicę. Często słyszała: „Idź na medycynę – tam to się zarabia”. Pani Iwona bardzo źle zniosła rozłąkę z domem, nie odnalazła się w Warszawie. Trudno jej zdecydować o dalszym kierunku kształcenia – to wiąże się z wyborem miejsca zamieszkania. Pani Iwona nie traktuje swojej decyzji o porzuceniu medycyny jako porażki. To była dla niej trudna decyzja. Znalazła zrozumienie w domu. Ma w tej chwili stałą pracę.

W trakcie wywiadu może okazać się, że przerwana nauka na studiach nie będzie oznaczała konieczności zaczynania od nowa. Wyrażone pragnienie może pokazać, że znajdzie swoją inną, niekoniecznie utartą przez pokolenia ścieżkę edukacyjną. Badanie biograficzne może pokazać możliwości kontynuowania rozwoju w szerszym kontekście.

Jeśli mamy w procesie doradczym osobę, która definiuje cele powiązane ze ścieżką edukacyjno-zawodową (zmian pracy, przekwalifikowanie się, identyfikacja zasobów w celu wybrania kierunku kształcenia itd.), to potrzebne jest poznanie jej doświadczenia – biografii edukacyjno-zawodowej. Nie powstaje ono w próżni; na kształt doświadczenia wpływają liczne wydarzenia z życia każdej jednostki. Ten splot wydarzeń podlega jej subiektywnej ocenie. Człowiek ma pewną pamięć biograficzną – obraz subiektywnych doświadczeń. Poznanie tego subiektywnego obrazu daje doradcy wiedzę. Należy uznać, że i ta poznana wiedza przetwarzana jest przez własne, subiektywne doświadczenia doradcy.

Również w szkole podstawowej często spotykamy się z historiami pozornie dla nas podobnymi. Oto prosty przykład. Jest dwóch uczniów – Maciej i Szymon. Obaj na koniec roku z fizyki otrzymali ocenę 4. Jednak ta ocena dla każdego z nich ma inne znaczenie. Dla Macieja 4 jest oceną wystarczającą, a droga, którą przeszedł, by uzyskać taki wynik oznaczała dużo pracy poza szkołą. Dla Szymona zaś 4 nie jest oceną satysfakcjonującą. Wiąże swoją przyszłość z mechatroniką, jednak liczne niepowodzenia w ciągu roku szkolnego pozwoliły mu uzyskać 4. Podsumowując – Maciej jest zadowolony, bo uzyskał aż 4, Szymon jest zawiedzony, bo uzyskał tylko 4.

Dalej zamieszczono inne przykłady, mające wzbudzić refleksję, że każdy uczeń ma swoją osobistą, odrębną historię i nawet jeśli wydarzenia z życia kilku uczniów z pozoru są podobne, nie można nikomu odbierać prawa do opowiedzenia i przedstawienia swojej opowieści i osadzenia jej w doświadczeniu jednostki.

Stanisław, lat 14, klasa VIII szkoły podstawowej

Stanisław chodzi do VIII klasy szkoły podstawowej. Mieszka we Wrocławiu. Ma starszego brata Piotra, który ukończył już tę samą szkołę podstawową, i poszedł na Politechnikę. Obaj chłopcy uchodzą za uczniów uzdolnionych matematycznie. W zasadzie matematyka, fizyka i informatyka nie skrywają przed nimi żadnych tajemnic. Właściwie wszyscy są przekonani, że Stanisław pójdzie śladami starszego brata i podejmie studia na Politechnice. Może wybierze inny kierunek niż brat (Piotr wybrał Wydział Budownictwa Lądowego i Wodnego), np. informatykę.

Pewnego dnia Stanisław zgłasza się do szkolnego doradcy zawodowego. Na pytanie, co go sprowadza i jak doradca mógłby mu służyć i być pomocny, Stanisław odpowiada: „Czy może mi Pani pomóc znaleźć kierunek związany z leśnictwem? Zastanawiam się, czy mógłbym zostać leśnikiem”.

Monika, lat 14, klasa VIII szkoły podstawowej

Monika chodzi do VIII klasy szkoły podstawowej. Mieszka w Tarnowie. Ma starszą siostrę Izę, która ukończyła już tę samą szkołę podstawową. Iza chodzi do II klasy, dostała się do jednego z dwóch wiodących prym liceów. Cała rodzina jest bardzo dumna. Monika bardzo denerwuje się egzaminami. Nauczyciele widzą, że jest mocno spięta podczas każdego sprawdzianu i pomimo że dostaje dobre oceny, zawsze zgłasza się na sprawdziany poprawkowe. Przez kolejne lata uzyskiwała wysoką średnią. Nic nie zapowiada, że Monika miałaby mieć kłopot z napisaniem na dobrym poziomie egzaminów. Pewnego dnia zwraca się do doradcy zawodowego. Na pytanie, co ją sprowadza i jak doradca mógłby jej służyć i być pomocny, Monika odpowiada: „Czy może mi Pani pomóc? Czuję, że mam dobre oceny, w zasadzie ze wszystkiego. Nie wiem, do której iść szkoły, jaki wybrać profil”. Doradca odpowiada: „Tak, spotkajmy się. Ale zapytam cię, tak na szybko: Jakbyś miała wybrać dziś... co byś chciała robić? Monika odpowiada: „Tańczyć, tańczyć w zespole i jeździć po świecie na występy”.

Podane przykłady pokazują z pozoru dwie bardzo do siebie podobne ścieżki edukacyjne (Ewelina i Iwona oraz Stanisław i Monika). Dopiero wywiad biograficzny pozwoli zrozumieć konteksty, w których opisane wydarzenia miały miejsce. Poznanie splotu wydarzeń pozwoli zrozumieć dylematy, z którymi klientki i uczniowie zgłaszają się do doradców zawodowych.

Podsumowując: poznanie kontekstu, zrozumienie subiektywnej oceny doświadczeń klienta, rzuca inne światło na każdą z tych historii. Wpływa na to, jak będziemy postrzegać klienta oraz niweluje niebezpieczeństwo własnej interpretacji zdarzeń. Ponadto wywiad biograficzny pozwala wyłapać te zdarzenia z życia klienta, które mogą nieść ryzyko przedwczesnego ukończenia lub przerwania procesu doradczego.

4. Wywiad biograficzny

Założenia i schemat

Poniżej przedstawiono fragmenty wywiadu biograficznego. W wywiadzie wykorzystano metodę o nazwie „Wywiad na temat historii życia”. Doradca bazował na konstrukcji wywiadu składającego się z trzech części, z których pierwsza jest najbardziej rozbudowana i składa się z kilku rozdziałów (Budziszewska, 2013).

Badacz - doradca prowadzi wywiad na temat historii życia swojego klienta. Metoda autorstwa Dana McAdamsa – Life Story Interview służy konstruowaniu narracji. Jest techniką używaną w różnych dziedzinach. Pozwala zebrać bogaty materiał badawczy i poznać, jakie interpretacje ludzie nadają wydarzeniom ze swojego życia. Badacz zachęca swojego rozmówcę do opowiedzenia o swoim życiu, ale według pewnej struktury; strukturą tą jest książka. Proponowane wprowadzenie może brzmieć w następujący sposób. „Pomyśl o swoim życiu w taki sposób, jakby było ono książką lub powieścią. Wyobraź sobie, że ta książka ma spis treści z tytułami rozdziałów opowieści. Nasza rozmowa będzie tworzeniem tej opowieści. Krótko wymień, jakie mogą być główne rozdziały tej książki. Nadaj każdemu rozdziałowi tytuł i opowiedz w kilku słowach, o czym będzie każdy z nich”.

Co powinno być przedmiotem poznania?

TYTUŁ KSIĄŻKI: określenie myśli przewodniej.

STRUKTURA: tytuły rozdziałów.

JĘZYK: styl i charakter języka, jakim posługuje się rozmówca.

ROZDZIAŁY – TREŚĆ I ESENCJA: treść rozdziału oraz jego główna myśl (zadanie dla doradcy, które polega na takim kierowaniu rozmową, by klient umiał wskazać, co jest motywem przewodnim rozdziału).

INTERPRETACJA: jakie znaczenie zostanie nadane wskazanym przez klienta wydarzeniom?

RELACJE – o czym nie wspomni klient, co z perspektywy doradcy może być ważne w kontekście celu?

RELACJE – jak klient buduje relacje na różnych etapach swojego życia, relacje rodzinne, rówieśnicze i zawodowe?

Bezpieczeństwo klienta podczas wywiadu

Należy dbać o bezpieczeństwo klienta. Prowadzenie opowieści o swoim życiu może przywołać wspomnienia trudnych doświadczeń, jak np. choroba, śmierć, żałoba, rozwód, przemoc. Jeśli klient wniesie do rozmowy trudną historię, należy zadbać o jego dobrostan i bezpieczeństwo oraz ustalić ramy, w których będzie się on poruszać w ramach procesu doradczego.

Doradca zobowiązany jest:

- zasygnalizować, że słyszy i że jest uważny na to, o czym mówi rozmówca;
- sprawdzić wraz z klientem, czy chce on pogłębiać rozpoczęty wątek;
- ustalić z klientem, jak wniesiona przez niego historia wiąże się z celem Metody Bilansu Kompetencji;
- po zakończonym spotkaniu sprawdzić, jak się czuje klient, w jakim stanie opuszcza spotkanie;
- w razie potrzeby zaproponować konsultację u psychologa lub psychoterapeuty.

Część I

Wskazówki dla doradców	Przebieg rozmowy
WPROWADZENIE	
Ważne, by we wprowadzeniu umieścić zadanie dla klienta – opowieść o jego życiu w kontekście celu, jaki został z nim uzgodniony. Doradca, przez sposób, w jaki opowie o „pisanu książki”, zamodeluje sposób narracji.	Ta rozmowa będzie dotyczyć Pani życia. Chciałam zaprosić Panią do opowiedzenia o swoim życiu tak, jakby Pani miała napisać książkę. Książka, jak wiadomo, ma tytuł, rozdziały, można do książki napisać wstęp. Nie za bardzo chcę Panią dopytywać. Wolałabym zaprosić Panią do opowiedzenia o swoim życiu tak, jak Pani czuje, że chce Pani o nim opowiedzieć. Znamy dobrze cel naszych spotkań. Proszę opowiadać swoją historię, mając na uwadze to, co Panią przyprowadziło na spotkania z doradcą. Proszę mówić to, co Pani uzna za ważne. Ja w czasie rozmowy będę zadawać pytania, będę też robić notatki, tak by nie umknęły mi ważne treści. Będę zapisywać to, co wykorzystamy w dalszej części pracy, czyli będziemy określać Pani różne umiejętności i kompetencje.
TYTUŁY ROZDZIAŁÓW I KLUCZOWE WYDARZENIA	
Na tym etapie zbudowana jest struktura, która będzie wypełniana treścią.	Proszę teraz wymienić, jakie Pani książka będzie miała rozdziały. Proszę podać siedem, maksymalnie osiem tytułów. (...) Teraz będę czytać po kolei tytuł rozdziału i proszę o podanie dwóch, trzech skojarzeń. Ja podam tytuł i proszę wymienić wydarzenie, postać, emocje, myśl – to, co przyjdzie Pani do głowy.

TYTUŁY ROZDZIAŁÓW I KLUCZOWE WYDARZENIA

OPOWIEŚĆ O ŻYCIU

Poniżej wskazano, w jaki sposób doradca może dbać o utrzymanie porządku narracji.

Pytania i notatki: dopytuje i pogłębia treści. Zapisuje najważniejsze wątki.

Identyfikacja i nazywanie kompetencji: zapisuje na kartce nazwane kompetencje – jeśli klient ich nie nazwie sam, doradca może proponować sformułowania.

Wyciąganie esencji: doradca, jeśli klient nie powie tego sam, powinien go dopytać, co jest najważniejszym przesłaniem tego fragmentu opowieści oraz jaki to ma wpływ na klienta.

Domykanie rozdziałów: ważne jest sprawdzanie, czy klient jest gotów przejść do następnego rozdziału. Konieczne jest pilnowanie, czy każdy rozdział został domknięty. Warto sprawdzać, czy klient jest gotów przejść do opowiadania kolejnej historii. Doradca na tym etapie jest aktywny, dużo notuje, zadaje wiele pytań pogłębiających poruszane treści.

Materiał do wywiadu behawioralnego: doradca robi listę wydarzeń, które mogą być istotne w kolejnym etapie bilansu kompetencji, mogą zostać poddane analizie według metody STAR.

Podtrzymywanie motywacji: ważny etap podtrzymania motywacji do pracy, do zastosowania techniki aktywnego słuchania.

Zacznijmy zatem opowieść. Proszę wybrać rozdział, od którego chciałaby Pani zacząć. Nie musimy pisać książki od początku. Jak to w książce, każda opowieść ma swoich bohaterów, ważne wydarzenia, punkty zwrotne, wesołe i przykre momenty. Proszę pomyśleć, jak wymieniane przez Panią wydarzenia, osoby wpływały na Pani życie, czego różne sytuacje Panią nauczyły, co one mówią o Pani. Jakie wywarły na Panią wpływ i co dzięki nim wydarzyło się innego w Pani życiu? (...)

KLATKA STOP

Co może zrobić doradca: 1. może zrobić „klatkę stop” – zatrzymać dialog, co służy sprawdzeniu, jak klient się czuje w tej rozmowie; 2. okazać zainteresowanie tym, jak się czuje klient w rozmowie i relacji z doradcą; 3. proponować dostosowanie pytań, formy rozmowy, tak by zachować zasady kontraktu i zasady dobrego dialogu; 4. dawać klientowi możliwość wpływu na sytuację, pytać klienta, czy ten sposób rozmowy mu pasuje, czy chce coś zmienić, coś wyjaśnić.	Chciałam zapytać, jak Pani czuje się w tej rozmowie? To dla mnie ważne, by usłyszeć, jak Pani się czuje w tej formule pracy. Czy może potrzebujemy coś zmienić? O coś Pani chce zapytać?
---	---

Część II

WYZWANIE ŻYCIA

Doradca musi zadbać o bezpieczeństwo klienta. W tej części klient może wymienić ważne wydarzenia, które mogły mieć naturę doświadczeń wręcz traumatycznych. Warto nakierować klienta na wspomnienia wydarzeń będących doświadczeniem budującym, kształtującym jego kompetencje.	Proszę podać jedno, maksymalnie dwa wydarzenia, które wiele znaczyły w Pani życiu, które miało na Panią wpływ. Co to było? Dlaczego wybrała Pani to wydarzenie?
--	--

JA A INNE HISTORIE

Ta część przywołuje przyjemne emocje. Poprzez opowieść o innych osobach doradca ma szansę poznać wartości klienta. Ponadto jest to bezpieczny sposób mówienia pośrednio o swoich zasobach, umiejętnościach, cechach charakteru – różne postacie stają się lustrem klienta. Rozmówca może nie mieć odwagi mówić o sobie wprost, natomiast nawiązując do życia różnych bohaterów doradca ma szansę szukać odniesień do jego życia, potrzeb, marzeń, sposobu myślenia, wartości.	Do tej pory rozmawialiśmy o różnych wydarzeniach w Pani życiu. Proszę teraz pomyśleć o innych osobach, niekoniecznie z najbliższego otoczenia Pani, mogą to być także postacie fikcyjne, aktorzy, sportowcy czy bohaterowie bajek. Proszę, by wskazała Pani takie osoby, postacie, które w pewien sposób są dla Pani ważne. (...) Dlaczego to są właśnie te postacie, co takiego jest w nich ważnego, że zostały wymienione w książce?
--	---

Część III

ZAKOŃCZENIE	
Zakończenie to szansa na wypowiedzenie pragnień. To okazja, by zobaczyć, jakie jest nastawienie klienta ku przyszłości, jeśli klient w swojej opowieści wyjdzie na spotkanie z tym, co go czeka.	W każdej książce mamy zakończenie. Pojawiały się w Pani historii różne wątki dotyczące przyszłości. Jakie zakończenie będzie miała opowieść o Pani życiu?

Fragmenty przeprowadzonego wywiadu wraz z omówieniem

Wykorzystanie powieści biograficznej i struktury książki do przeprowadzenia wywiadu biograficznego. Fragment wywiadu biograficznego, publikowany za zgodą klientki.

K: klient, DZ: doradca zawodowy

Wprowadzenie

Rozpoczęcie spotkania	To było kolejne spotkanie z klientką. We wprowadzeniu doradca przypomniał uzgodnienia z poprzedniego spotkania, dotyczącego przebiegu wywiadu biograficznego.
-----------------------	---

Część I

Tytuły rozdziałów i kluczowe wydarzenia

Zaproszenie do napisania książki, jasna instrukcja dla klienta	DZ: Proszę, by Pani opowiedziała o swoim życiu w taki sposób, jakby Pani miała napisać książkę. Proszę najpierw pomyśleć, jaki ta książka ma mieć tytuł, a potem by wybrała Pani sobie kilka rozdziałów, maksymalnie 7–8. K: Ja mam nazwać te rozdziały? DZ: Nie będziemy ich bardzo dokładnie opisywać. Proszę mówić tak, jak Pani czuje, jaki tytuł może mieć książka o Pani i jakie by były te najważniejsze rozdziały? Z taką myślą, by te kolejne rozdziały pokazały Panią, Panią z zasobami, możliwościami, z kompetencjami... K: Książka... (klientka bardzo się zamyśliła, westchnęła). Tytuł... (widać, że o czymś myśli, że zanurzyła się w swoich refleksjach). [doradca daje czas, czeka]
--	--

	DZ: Tytuł można dać później, można też go zmienić. K: Tytuł to nie wiem, ale na pewno dałabym jakiś WSTĘP – kim jestem? Albo poproszę osobę, po przeczytaniu mojej książki, by napisała mi wstęp. DZIECIŃSTWO, to jak mnie ukształtowało, na pewno to był mój dziadek krawiec, PODRÓŻE, ZWIĄZKI, KARIERA ZAWODOWA i moja ścieżka, te wszystkie projekty, jako ta druga, co robiła, TRANSFORMACJA – jestem na tym etapie (<i>klientka odkrywa dużo osobistych wątków</i>), CDN, CIĄG DALSZY, ZAWODOWY – PLAN. DZ: Przeczytam, DZIECIŃSTWO, PODRÓŻE, ZWIĄZKI, KARIERA ZAWODOWA, TRANSFORMACJA, PLAN – CDN. K: MARZENIA, to w tym planie. Bo teraz jest tu – rozdział TRANSFORMACJA, a te MARZENIA, to co bym chciała zrobić jeszcze raz albo na co czuję się gotowa, np. na wejście na Mount Everest. Takie duże rzeczy. DZ: Słyszę, że Pani ma odwagę, żeby marzyć i planować.
Przejście do treści rozdziałów. Budowanie struktury 1. rozdziału książki. Klientka nazywa swoje zasoby, doradca je wydobywa, kotwiczy na nich uwagę. Klientka wskazuje liczne zasoby – doradca notuje, że mogą mieć przełożenie na kompetencje transwersalne.	DZ: Każda książka i każda opowieść mają swoich bohaterów, ważne wydarzenia, punkty zwrotne, miłe i niemiłe zdarzenia. Ja będę teraz czytać tytuł rozdziału i proszę, by Pani podała dwa, trzy skojarzenia z tym tytułem. DZIECIŃSTWO. K: Wieś, sielanka, indywidualizm, chodziłam własnymi ścieżkami, dostałam nie raz burę, ale się opłacało. No i ten dziadek, który szył, ludzie, którzy przychodzili na przymiarki, ja podkradająca ścinki, robiłam ubranka dla lalek. Pamiętam, jak dziadek dostał udaru, nie wrócił do zawodu. Pamiętam maszynę, stała w pokoju, dziadek był za ścianą. Pamiętam, uszyłam worek na buty. Pamiętam to spojrzenie, to było coś ważnego, ten stukot maszyny, spojrzał na mnie z dumą, spełnieniem, ja mała turkoczącą tą maszyną... że ktoś to będzie jeszcze robił, że to się dzieje. DZ: Tak się zastanawiam, ta Pani odwaga i indywidualizm – w co się przerodziły? K: W podróże. Ja od małego potrafiłam pójść na przykład do sąsiadki, bo ona ma kaczuszek (<i>podaje kilka przykładów</i>). DZ: Słyszę, że Pani ma odwagę, jest ciekawa. PODRÓŻE. K: PODRÓŻE: Samodzielność, sama ja z plecakiem, planowanie, zawsze pierwszego etapu, kolejne wydarzają się same, zawsze mam bilet w obie strony, określam datę powrotu.

Doradca stawia hipotezę i od razu weryfikuje ją z klientką. Zapisuje na kartce kompetencje – do pogłębienia w dalszej części wywiadu. Doradca dopytuje o edukację formalną. Zapisuje, że klientka mało mówi o edukacji pozaformalnej – do pogłębienia w dalszej części wywiadu. Doradca wydobywa zasoby z doświadczenia uczenia się nieformalnego. Bardzo ważna wskazówka, na jakim etapie jest obecnie klientka. Doradca nie dopytuje o nic, pozwala na swobodną wypowiedź. Ta wypowiedź jest kluczem do drogi, jaką przebyła klientka. Ważny moment budowania zaufania.	DZ: ZWIĄZKI K: Chciałam być ważna (klientka ujawnia osobiste wątki), chciałam, by wydobyli ze mnie kobiecość. DZ: Pani umie wydobywać kobiecość ze swoich klientek? K: Umiem (bardzo zdecydowanie). Umiem doradzić. DZ: KARIERA ZAWODOWA K: Szycie, ja poszłam do liceum zawodowego, żeby kształcić się w zawodzie. Chciałam iść na studia, ale bałam się. Żeby wyrobić rękę do malowania poszłam do studia wizażu i charakteryzacji, później łódzkie ASP. I ścieżka zawodowa... DZ: Czy skończyła Pani studia? Na jakim kierunku? K: Jestem projektantem. I moja praca zawodowa, praca z tkaniną, praca z klientem, próba pracy z projektantami, rozczarowanie, że mnie nikt nie dostrzegał, bo ja robiłam ciężką pracę, a oni spijali śmietankę. DZ: Jeśli Pani była na drugim planie i robiła Pani swoją pracę, to była Pani w tym bardzo dobra, musiała Pani rzetelnie wykonywać swoją pracę. K: Tak, ale brakowało mi docenienia i poklepania po ramieniu. DZ: Jeśli ja dobrze rozumiem, to Pani robiła coś, co ktoś wymyślił, czyli musiała Pani dobrze zrozumieć o co mu chodzi i przełożyć to na konkret. K: Tak, dostawałam rysunek i musiałam ten rysunek przełożyć na fizyczną rzecz. Pociąć, zrobić konstrukcję, papier, czyli zmaterializować wizję projektanta. DZ: TRANSFORMACJA K: Transformacja to ostatnie lata mojego życia, zatrzymanie się, szukanie odpowiedzi na pytania, kim jestem, co mnie ukształtowało, dlaczego jestem, jaka jestem, spotkanie z traumami, świadome dożywanie traum – spotkanie z tym, co było w moim życiu (długa wypowiedź o osobistych doświadczeniach).
--	---

Domykanie struktury I części książki, klientka ułożyła rozdziały.	DZ: Też mi się to z odwagą kojarzy. K: Tak, no tak. Żeby komuś powiedzieć, że sprawiłeś mi przykrość, muszę być odważna, by to powiedzieć. DZ: Ja widzę, że ta odwaga jest z Panią od zawsze. Odwaga w działaniu, w komunikowaniu, od dzieciństwa. K: Tak, jest, ale w komunikowaniu od niedawna (klientka kontynuuje). DZ: Przeszła Pani do rozdziału PLANOWANIE. K: (klientka mówi dużo o marzeniach pozazawodowych). Zawodowo CDN? Cisza... No miałabym tę swoją wymarzoną pracownię. Jak napiszę książkę, to wtedy bym mogła już komuś oddać tę pracownię.
--	---

Opowieść o życiu

Klientka płynnie przechodzi do opowiadania o swoim życiu. Doradca celowo wprowadza słownictwo: umiejętności i kompetencje – chce nakierować klientkę na myślenie przez pryzmat tego, co umie, co potrafi, jakie wykorzystuje zasoby.	DZ: Żeby prowadzić taką pracownię... jak by Pani ją nazwała? K: „Artystyczną”. Nie chcę mówić krawiecką, bo choć to moje wyuczone, to chcę, by osoba czuła się wyjątkowo, żeby to miejsce uspokajało, żeby wydobywało z niej to, co najlepsze. DZ: Pani to umie? K: Mhm. DZ: Jakby Pani nazwała to, co Pani umie? K: Słuchanie. DZ: Coś więcej, Pani słucha... K: Rozumiem. DZ: Pani słucha, rozumie ... co to jest, coś takiego większego? Jak Pani czuje? K: Umiem pomóc, trochę psychologicznie... DZ: Myślę, jak Pani mówi, że to jest kompetencja wydobywania potencjału i kreowania wizerunku ... K: Tak, kreowanie wizerunku.
--	--

Doradca słucha i notuje Ten fragment można uznać za załączek wywiadu behawioralnego. Klientka opisuje konkretną sytuację, opisuje swoje zachowanie.	DZ: Jak słucham, co Pani mówi, to myślę, że nie tylko w branży związanej z szyciem to się dzieje... może ma to związek z wizażem, charakteryzacją.... Czyli ta kompetencja jest znów gdzieś szerzej do wykorzystania. K: Tak, bo poznaje się proporcje twarzy, analiza kolorystyczna, który kolor wydobywa, który podkreca, który gasi... Ja widzę szerzej. Kobiety zmieniają kolor włosów, nie zawsze to koresponduje z cerą, wychodzą sińce pod oczami, do tego dołożymy kolor ubioru... DZ: Tak patrzę na siebie, jak ja dziś wyglądam i co ja widzę, a co Pani widzi ... <i>(śmiech)</i> DZ: To co Pani jeszcze umie, jak by Pani to nazwała? Ja znów staram się zobaczyć to szerzej. Łączę to z podróżami. K: Tak, tworzę i to nie jest na raz. DZ: Projektowanie i tworzenie, ale nie tylko w perspektywie szycia, ale planowania... Widzę odwagę do eksperymentowania. K: Tak, poszłam kiedyś z klientką do hurtowni tkanin, i mówię do niej: „Ja cię widzę w kolorach podpalonej bezy z wielką kokardą”. Ona się na mnie popatrzyła i powiedziała „No to pięknie, będę z kokardą na swoim ślubie”. Po rozmowie na tyle mi zaufała, pozwoliła mi, po pierwszej przymiarce z tzw. płótna, ona zobaczyła, że ja wiem, o czym mówię. Poddąła się temu procesowi i jak odbierała sukienkę, to się popłakała. Powiedziała, że jest przepiękna, że nie spodziewała się, że tak to wyjdzie. I ta kokarda to jest najpiękniejsze, co jej się przydarzyło. Ta kokarda to oznacza, że widzę efekt, koniec. Moim zadaniem jest zrobić wszystko, by ta kobieta zobaczyła i tak poczuła, jak ja to widzę w tym efekcie końcowym.
---	---

Klientka opisuje swoje kompetencje, rolę doradcy jest ich wydobyć i precyzyjne nazwanie w uzgodnieniu z klientką.	DZ: Ja bym to zapisała tak: ma Pani kompetencje projektowania i tworzenia od samego początku, ma Pani wizję i widzi Pani efekt, ale że widzi Pani od A do Z. Zapisałam budowanie relacji z klientem. Powiem, jak ja to zrozumiałam. Pani umie przełożyć projekt na język klienta. „Podpalona beza z kokardą” – Pani widzi coś więcej, ale ubiera to w takie słowa i klientka wie i czuje. K: No tak, absolutnie! Bo jak ja jej powiem: „Będziesz miała...” Bo jak ja powiem: „Zrobię ci asymetryczną suknię z kokardą na tiulu, która będzie w kolorze... No wiesz, jak powiem «szampan», to jedni widzą bardziej różowy, a inni bardziej żółty”. Zawsze pytam klienta, w co się ubiera, jakie ma kolory w szafie. Ja chcę, żeby klientka była ubrana, a nie przebrana. Żeby ona i jej uroda była numer jeden, a to, co ja stworzę, sukienkę czy garnitur, żeby to było tło.
--	---

Klatka stop

Moment weryfikacji, jak klientka czuje się w rozmowie. Rekomendacje: zatrzymanie rozmowy i sprawdzenie, jak czuje się klient.	DZ: Mam teraz takie inne pytanie. Jak się Pani opowiada? K: Mam zaufanie. Wiem, że Pani słucha z dobrą intencją. Jak Pani coś powie, to wiem, żeby mnie motywować do zmiany... Wiem, że to będzie szczere, a nie jak czasem się słyszy: „Weź się ogarnij”.
---	---

Powrót do rozmowy

Celowo doradca przekazuje pałeczkę klientowi, by ten dokonał wyboru tematu. Klientka zamyśla się. Doradca w trakcie rozmowy notuje kolejne kompetencje i zapisuje je na osobnych kartkach. Rozmowa przebiega dalej, omawiane są kolejne rozdziały książki. Nie ma konieczności omawiania wszystkich bardzo szczegółowo. Skupiamy się na tym co stanowi clou danego rozdziału. W trakcie rozmowy powstała lista kompetencji.	DZ: Do którego z rozdziałów chciałaby Pani wrócić? <i>(mija kilka sekund, klientka zastanawia się)</i> DZ: DZIECIŃSTWO, PODRÓŻE, ZWIĄZKI, TRANSFORMACJA, KARIERA ZAWODOWA... K: W zasadzie w każdym bym mogła coś powiedzieć. DZ: Ja mam taką pokusę, by wrócić do tematu PODRÓŻE. K: Podróże, dobrze. DZ: Zastanawiam się, co takiego Pani ma, że umie Pani zaplanować podróż i wyjechać... K: <i>(klientka zaczyna opowiadać o dalekich podróżach)</i> (...) K: Teraz związki, bo one się ściśle wiążą z podróżami. (...)
Doradca celowo przechodzi do rozdziału związanego z karierą zawodową. Klientka wymieniała ważne wydarzenia z rozdziału KARIERA ZAWODOWA, jednak nie wspomniała nic o uczeniu się nieformalnym i edukacji pozaformalnej. Doradca celowo wywołuje temat i chce nawiązać do edukacji poza systemem.	DZ: Chciałabym zapytać o życie zawodowe. KARIERA ZAWODOWA – jak Pani czuje, które to były punkty zwrotne w karierze zawodowej? K: Nie wiem. Na pewno... nie wiem. Nie mam pojęcia. DZ: Nie było? K: Nie. DZ: Proszę powiedzieć, czy w życiu zawodowym był taki etap, kiedy Pani się najwięcej nauczyła? I czuła Pani, że się Pani uczy, że się rozwija? K: Tak, jak jeździłam z jednym z projektantów. Jak jeździłam do fabryki, szyli garnitury, tam te panie szwaczki w fabryce. Podglądanie tych procesów, jak one to robią. One się dzieliły tą wiedzą. Tam była pani, która szyła tylko kołnierzyki, przez osiem lat, tylko kołnierzyki. Ona patrzyła na mnie i szyła, automatyzm wyrobiony.

Doradca kotwicz uwagę na uczeniu się nieformalnym.	DZ: Czego się Pani tam nauczyła? K: Podpatrzyłam, że można ułatwić sobie pracę, że nie trzeba tak robić, jak jest w książkach opisane i tych wszystkich etapów. Nie, że idziemy na skróty, bo w szyciu to zawsze wyjdzie, ale ułatwienia – na przykład – by zrobić w innej kolejności, bo będzie szybciej.
Warto zauważyć, że nie używa określenia uczenie się nieformalne – dopytuje o tę formę nabywania wiedzy i umiejętności, ale nie stosuje nomenklatury (prawdopodobnie nie jest ona znana klientce).	DZ: Pani się nauczyła, jak organizować warsztat pracy, żeby zaoszczędzić czas? K: Tak, tego w szkole nie uczą, wielu rzeczy w szkole nie uczą. DZ: Organizacja warsztatu pracy, by oszczędzać czas i siebie. K: Miałam też taki czas pracy, prowadzenie całej produkcji, miałam pod sobą zespół ludzi, konstruktorów, krojczych, szwalnie, organizowanie pracy ludziom, żeby to szło, żeby się nie zatrzymywało. To był punkt zwrotny, że ja wracałam do szycia indywidualnego. DZ: Sprawdziła Pani, co Pani lubi. K: Tak, te doświadczenia z produkcją mi pokazały, że ja jestem do pracy z indywidualnym klientem, czyli szycie na miarę. Kontakt z człowiekiem, kreowanie go, podkręcanie, budowanie pewności siebie – poprzez ubiór można budować siebie. Przychodziła do mnie taka pani i mówiła: „Mam za trzy dni wystąpienie na konferencji – zdążymy z tym garniturem?” Ja jej mówiłam: „Tak, zdążymy”. DZ: Czyli Pani też daje klientom poczucie pewności siebie oraz bezpieczeństwo. Dzięki Pani kobieta wie, w co ma się ubrać. Kobiety przeważnie nie wiedzą... K: Tak. Ten efekt jak ma być, zajmuje dużo czasu, a ja im to zdejmuję z głowy, bo mówię: tu oko, tu szminki nie, włosy na gładko, to wszystko jest całością, one się czują zaopiekowane. (...)

Część II

Wyzwanie życia

Prosimy o wskazanie jednego – maksymalnie dwóch. Klientka opowiada o wyzwaniu, pokazuje zasób. Mówi, jak poradziła sobie w zaskakującej sytuacji. Wątek do kontynuowania w wywiadzie behawioralnym.	DZ: Zastanówmy się nad drugą częścią książki. Jak by pani mogła w tej części opisać najważniejsze dla Pani wyzwanie, wyzwania? K: (...) (klientka wymienia wyzwania i spontanicznie opowiada o jednym z nich, związanym z COVID-19)
---	--

Część III

Ja a inne historie

O każdej z wymienionych postaci można kontynuować rozmowę. Należy sprawdzić, co takiego łączy klienta z daną postacią. Każda z nich prezentuje pewne kompetencje – warto je nazwać i sprawdzić, czy klient też je ma, lub chce je mieć. Każda z nich symbolizuje konkretne wartości – należy sprawdzić, czy klient je też podziela.	DZ: Kolejna część tej książki nadal jest o Pani, ale w relacji do innych osób. Bohaterów z książek, filmów, postaci prawdziwych, fikcyjnych... Jak by Pani miała siebie opisać nie w relacji do innych osób, lecz w relacji do bohaterów z książek, aktorów, sportowców, postaci z bajek? Czy przychodzą takie, które są dla Pani ważne? K: Miś Puchatek, jak Mały Książę – poszukiwanie tego przyjaciela w sobie. Jestem trochę jak Robinson Crusoe – ta moja odwaga. DZ: Skojarzenia, jestem jak ktoś... K: Jestem jak Pippi Langstrumpf, jestem inna niż wszyscy. Pociągam za sobą towarzyszy eskapady. Śmiesznie jest. (...) (klientka kontynuuje, podaje nowe postacie, opisuje siebie przez pryzmat kolejnych wymienianych bohaterów)
--	---

Część IV

Zakończenie

	DZ: Gdyby Pani miała napisać zakończenie. Zakończenie o przyszłości. K: O tym, by nie bać się marzyć. Bądź sobą. Jak dla kogoś to niewygodne, to... DZ: Słyszę, że będzie Pani czerpała dużo z rozdziału TRANSFORMACJA. Widać go w przyszłości. K: To, co robię teraz. <i>(kontynuacja rozmowy o przyszłości, czyli o wizji planu do rozwoju)</i>
--	--

Praca z listą zidentyfikowanych kompetencji

Kolejny krok to analiza zidentyfikowanych kompetencji. Doradca podczas wywiadu notował i zapisywał na kartkach kolejne kompetencje. Po zakończonym wywiadzie doradca wspólnie z klientką zapoznali się z listą kompetencji, uzgodnili ich brzmienie, dokonali ich wyboru. Podczas wywiadu widoczne było, jak klientka sama wskazuje kompetencje, które chciała by rozwijać. Etapem domknięcia procesu bilansu kompetencji jest ułożenie planu rozwoju. Wydaje się ważne, by plan ten zawierał listę kompetencji, co do których klient w procesie uzna, że chce je dalej rozwijać. Co więcej, istotne jest sprecyzowanie, do czego te kompetencje są mu potrzebne.

Tak też stało się w cytowanej rozmowie. Klientka wskazała, że czuje się pewnie w obszarze zarządzania procesem produkcji, natomiast powinna skupić się na rozwoju umiejętności zarządzania finansami. Warto zatem dopilnować, by klient miał czas i moment na zastanowienie się, które obszary wskazałby jako obszary do rozwoju. Do tego etapu rozmowy można użyć skali. Można poprosić klienta, by wskazał, w którym miejscu na skali umiejscowiłby daną kompetencję i na jakie miejscu na skali chciałby ją przesunąć – zrobić postęp.

Przykład

Proszę pomyśleć o skali od 1 do 10. Załóżmy, że każda nasza kompetencja przechodzi umowy proces rozwoju, od podstawowego (1) do maksymalnego (10). Jest to skala umowna. Ma ona jedynie pomóc w zobrazowaniu planów rozwojowych.

Krok 1: Proszę dla każdej z kompetencji wskazać, w jaki miejscu na skali się znajduje.

Krok 2: Czy punkt na skali jest dla Pani satysfakcjonujący?

Krok 3: Jeśli nie, na jakim miejscu na skali chciałaby Pani móc umieścić tę kompetencję.

Krok 4. Ustalamy, jakie działania powinna Pani podjąć, by osiągnąć wskazany punkt na skali.

ZARZĄDZANIE PROCESEM PRODUKCJI – klientka wskazuje poziom 7, satysfakcjonujący dla niej.

ZARZĄDZANIE FINANSAMI – klientka wskazuje poziom 3. Następnie określa, że oczekiwany dla niej punkt na skali to 5. W kolejnych krokach wspólnie z doradcą określa, jakie działania może lub chce podjąć, by uzyskać na skali poziom 4.

Doradca cały czas weryfikuje czy omawiane kompetencje są typowe dla branży, w której pracuje/ pracował/uczył się klient, czy można je uznać za kompetencje transwersalne (Moje Portfolio, 2025). Doradca powinien sugerować i dopytywać, czy dana kompetencja, np. *Organizacja przyjęć z przygotowywaniem posiłków*, jest zasobem do wykorzystania tylko przy okazji spotkań z rodziną i znajomymi. Zadaniem doradcy jest naprowadzanie i/lub wprost pokazywanie możliwości wykorzystania zasobu klienta w innych obszarach.

W wyniku rozmowy klientki z doradcą uznano, że *Zarządzanie procesem produkcji i zespołem*, *Budowanie relacji z klientem*, *Przełożenie wizji na język klienta* oraz *Zarządzanie finansami* uznać można za kompetencje przekrojowe. Doradca odniósł zidentyfikowane kompetencje do ramy kompetencji transwersalnych (Validation of Transversal Skills Across Europe, 2022).

Wykorzystanie innych narzędzi do identyfikowania kompetencji

Doradca zawodowy może wspomagać się w pracy innymi narzędziami, które pomogą zidentyfikować kompetencje. Można używać testów, natomiast przed ich zastosowaniem istotne jest odpowiedzenie na dwa zasadnicze pytania: „Jak dany test i uzyskane wyniki mogą przyczynić się do wzbogacenia informacji wykorzystanych w MBK?” oraz „Jaka jest wartość diagnostyczna testu?”. Ponadto można wykorzystać informacje uzyskane w teście do pogłębienia opowieści klienta o samym sobie.

Przykład

Iwona, uczennica, szkoły średniej, otrzymała do wypełnienia test „Profil zainteresowań zawodowych” (Karpińska i in., 2012). Uczennica samodzielnie wypełniła test, wyniki zostały omówione z doradcą zawodowym. Doradca zdecydował, że dopyta o wybrane zaznaczone stwierdzenia. Poprosił swoją klientkę, by opowiedziała, o jakich aktywnościach i działaniach myślała, wskazując w teście poszczególne określenia jako pasujące do niej.

- Swoje przemyślenia, spostrzeżenia i uczucia potrafię wyrazić poprzez rysunek/obraz/dzieło/rzeźbę.
- Umiem rysować/ rzeźbić/ lepić.
- Lubię majsterkować.
- Dobrze radzę sobie z odczytywaniem rysunków technicznych.
- Mam dużą zręczność palców i rąk.
- Mam zdolności manualne.

Klientka zachęcona przez doradcę opowiedziała o dwóch obszarach swoich kompetencji. Jeden związany był z majsterkowaniem. Klientka opowiedziała, że lubi wszelkie drobne prace remontowe, naprawcze, chętnie składa meble, skręca poszczególne elementy by stworzyć mebel (IKEA), umie dokonać drobnych napraw sprzętów w domu. Drugi obszar kompetencji związany był z kreacją. Klientka jest zafascynowana mangą i anime, tworzy postacie, bohaterów. Bierze aktywny udział w różnych wydarzeniach organizowanych dla miłośników anime, gdzie rekonstruują oni bohaterów (malują się i przygotowują stroje). Klientka pokazała zdjęcia swoich kreacji. Ten sposób pracy nie tylko pozwolił na zidentyfikowanie tylko obszarów zainteresowań zawodowych, ale także na pogłębienie tematu kompetencji oraz zebranie materiału do portfolio.

5. Ryzyka przedwczesnego zakończenia procesu

W pracy doradcy można spotkać się z sytuacją, w której klient deklaratorywnie mówi o potrzebie zmiany. Określa cel, który definiuje kierunek prowadzonego procesu doradczego. Jeśli doradca zauważy brak spójności pomiędzy deklaracją (chęcią zmiany) i pożądanym działaniem, które ma zmianę urzeczywistnić (brak działania), to może postawić tezę, że klient nie ma motywacji do pracy. Brak działania, któremu przypisujemy brak motywacji, może zwiastować różne trudności. Warto w pracy doradcy być uważnym na zgłaszane symptomy, np. zmęczenie, znużenie, czy wyrażany gniew. Mogą one być sygnałem poważnego problemu. To często coś, do czego doradca nie ma dostępu i co może leżeć u podłoża pasywnej postawy w procesie doradczym.

Historia Pani Beaty – żałoba po utraconej pracy

Pani Beata ma 40 lat, jest mężatką, ma dwoje dzieci: córkę w szkole podstawowej (13 lat), syna w przedszkolu (5 lat). Miała bardzo duże doświadczenie w branży projektowania mebli i sztuki użytkowej. Bardzo lubiła swoją pracę, która wymagała od niej kreatywności i dobrej organizacji. Pani Beata miała wiele umiejętności, dzięki którym umiała połączyć zadania związane z twórczym działaniem (kreacja) oraz zarządzaniem procesem produkcji. Ceniła sobie systematyczność, terminowość, była skrupulatna. To przekładało się na kompetencje związane z zarządzaniem – od kontaktu z klientem, poprzez konceptualizację projektu, zamówienie, produkcję i odbiór. Pani Beata w swojej pracy czuła się jak ryba w wodzie. Miała bardzo dobre kontakty z zespołem oraz dobre relacje z klientami instytucjonalnymi. Pewnego dnia została zwolniona z pracy. Nie spodziewała się takiej decyzji szefostwa. Sytuacja mocną ją zaskoczyła. Uważała się za dobrego, rzetelnego, ambitnego i lojalnego pracownika. Przyjęła decyzję właściciela firmy. Zajął się domem, swoim zdrowiem, poświęcała więcej czasu dzieciom. Nie podjęła aktywności w kierunku szukania pracy. Minął rok. W tym czasie Pani Beata miała operację, która unieruchomiła ją na kilka tygodni. Wymagała opieki. Przyszedł moment, w którym zdecydowała, że chce wrócić do pracy. To, co ją motywowało, to brak środków na wygodne i swobodne życie. Zaczęła szukać pracy, niestety bez powodzenia. Wysyłała CV. Skorzystała z porad doradcy zawodowego, ponieważ

uznała, że prawdopodobnie ma źle przygotowane dokumenty i potrzebna będzie jej pomoc. Doradca zawodowy przeprowadził ją przez proces bilansu kompetencji. Otrzymała wytyczne, jak przygotować się do rekrutacji. Pani Beata miała sprecyzowane branże i dobrze opisane stanowiska, na które zdecydowała się aplikować. Czas mijał. Pani Beata przeglądała ogłoszenia i wysyłała CV, jednak nie otrzymywała odpowiedzi. Tak upłynął drugi rok bez pracy. Otoczenie zasypało ją lawiną porad: „Weź się w garść”, „Przecież tyle umiesz, no na pewno znajdziesz sobie pracę”, „Pokaż to CV, poprawię ci”; „Nie można tak siedzieć w domu całymi dniami, musisz iść już do pracy”. Pani Beata starała się. Poprosiła o pomoc koleżankę, by razem z nią wyszukiwała ogłoszenia o pracę. Wysyłała dokumenty i nie otrzymywała odpowiedzi. Czuła się coraz gorzej. Jak mówiła: „Nie miałam na nic siły, byłam wiecznie zmęczona i rozdrażniona”. Podjęła decyzję, że potrzebna jest jej pomoc – pomoc lekarza psychiatry. Dostała skierowanie na terapię, którą podjęła. Terapia trwała rok. Jednym z obszarów do pracy terapeutycznej była żaloba – żaloba po stracie pracy. Pani Beata już pod koniec terapii wyznała bardzo ważną rzecz. Brzmiało to mniej więcej tak: „Poszłam do doradcy, bo bardzo chciałam pracować, ale jak chodziłam na te spotkania, to nie czułam, że one mi jakoś pomagają, chodziłam, bo się umówiłam i wszyscy radzili, że może doradca mi pomoże”

Wskazówki dla doradcy zawodowego

Dobre wykorzystanie wywiadu biograficznego

Prowadząc wywiad biograficzny, warto sprawdzić, jak i co klient mówi o kolejnych etapach edukacyjnych i zawodowych. Każda zmiana wiąże się z jakimiś przeżyciami, uczuciami i przemyśleniami. Zbierając informacje i układając chronologię, warto dopytać, jak klient przeżywał wtedy, a jak przeżywa dziś kolejne przejścia. Doradca powinien być czujny. Prowadząc wywiad biograficzny, ma za zadanie sprawdzić, jak przebiegała kariera klienta oraz co i jak klient mówi o każdej ze zmian.

Zasugerowanie wizyty u specjalisty

Jeśli doradca przypuszcza, że klient może cierpieć, jednak nie ujawnia informacji o swoim samopoczuciu, warto zasugerować i poddać klientowi pomysł, że zawsze można udać się po pomoc do specjalisty. Warto powołać się na swoją wiedzę, doświadczenie i zostawić klientowi wybór oraz decyzję.

„Myślę o tym, że została Pani zwolniona z pracy. Z mojej wiedzy i doświadczenia wynika, że to trudne doświadczenie. Szczególnie że w Pani przypadku było ono niespodziewane. Jeśli więc zdarzy się tak, że poczuje się Pani gorzej, na przykład przyjdzie żal, smutek, może nawet złość, drażliwość, to warto wtedy o tym z kimś porozmawiać. Wiem od klientów, że po kilku spotkaniach z psychologiem czy psychoterapeutą czuli się mocniejsi. Tak więc podpowiadam takie rozwiązanie na wypadek, gdyby uznała Pani, że potrzebna jest rozmowa”.

Uznanie żałoby

Przedmiotem żałoby nie zawsze musi być śmierć. Zawsze wiąże się ona natomiast z przywiązaniem i rozstaniem. Różne wydarzenia i okoliczności życiowe mogą spowodować rozpacz i ogromne cierpienie. Żałobę warto rozpoznać, nazwać i uznać, że jest. Utrata pracy to nie tylko utrata dochodów. Taka zmiana może wpływać na stan zdrowia, na relacje z koleżankami i kolegami, może spowodować konieczność przeprowadzki. Często definiujemy siebie przez to, co robimy; brak zajęcia, zadań, obowiązków wpłynie wtedy na postrzeganie siebie. Wraz ze zwolnieniem z pracy zostaje mocno podważona samoocena i wiara w nasze możliwości. Zatem oprócz podejmowania wysiłków mających na celu znalezienie nowej pracy lub przekwalifikowanie się trzeba uznać stratę i stawiać czoła żałobie (Doka, 2017, s. 269).

Warto, by doradca, do którego trafia osoba z doświadczeniem bezrobocia, uznał żałobę i związane z nią cierpienie. To, co może być zaskakujące dla klienta, to hipoteza, że ten czas bez pracy był ważny i potrzebny. Oceniając negatywnie okres bezrobocia, w pewnym sensie wzmacniamy klienta w jego negatywnym przeżywaniu tego okresu. Posiłkując się przykładem pani Beaty, można zauważyć, że trzy lata, które poświęciła opiece nad dziećmi i domem oraz swojemu zdrowiu, były ważnym dla niej czasem. Przełom w działaniu pani Beaty miał miejsce po zakończeniu terapii własnej, kiedy terapeuta uznał, że pani Beata ma prawo do przeżywania straty związanej z tak nieoczekiwanym zwolnieniem. Kolejny ważny moment przełomu nastąpił, gdy pani Beata miała możliwość porozmawiania ze swoim mężem o tym, co przeżywała w związku z utratą pracy. Tak więc uznanie okresu bez pracy oraz „wyciągnięcie” stanu żałoby, by została ona zauważona, stać się może momentem przełomowym w zmianie zawodowej.

Historia Pana Grzegorza – wypalenie zawodowe

Pan Grzegorz jest od wielu lat jednym z pracowników działu zakupów. Pracuje w korporacji od ukończenia studiów. Jest lojalnym i dobrym pracownikiem. Co kilka lat uzyskuje awans, zdobywając coraz to wyższe stanowiska. W tym roku mija 15 lat od rozpoczęcia pracy, można by rzec, że pan Grzegorz zna firmę od podszewki. Świetnie zarabia, zna swoje obowiązki. Wie za co jest odpowiedzialny, zna wszystkie działy firmy od ogrodnictwa, poprzez hydraulikę, dział budowlany, po stolarkę. Od jakiegoś czasu zgłasza swoim najbliższym większe niż zazwyczaj zmęczenie. Po urlopie wrócił do pracy i ku swojemu zaskoczeniu ponownie poczuł się bardzo zmęczony. Przestało mu sprawiać przyjemność chodzenie do pracy, stwierdził, że denerwują go koledzy i koleżanki z zespołu. Uznał, że czas najwyższy zmienić pracę, tylko na jaką? Stwierdził, że nie chce pracować już w tej samej branży, choć dostał ofertę przejścia do konkurencji z możliwością awansu oraz wyższym uposażeniem. Coś mu jednak podpowiadało, że przyszedł czas na przekwalifikowanie się.

Wybrał się do doradcy, który zaproponował mu proces bilansu kompetencji, a celem, jaki postawił sobie pan Grzegorz, było znalezienie innej branży, w której mógłby rozpocząć pracę. Po pierwszym spotkaniu wydawało się, że pan Grzegorz jest zmotywowany, chętny do pracy nad bilansem, z energią mówił o swoich marzeniach związanych ze zmianą. Kolejne spotkania pokazały jednak, że pan Grzegorz nie może się skoncentrować, doradca miał poczucie, jakby jego klient był nieobecny. Zmieniał często temat, przez większość spotkania milczał i doradca miał poczucie, że zaczyna przejmować odpowiedzialność za pana Grzegorza. Poczuł, że stara się ponad swoje siły i za wszelką cenę chce zmotywować go do zaangażowania się w proces.

Doradca udał się na superwizję. Podzielił się z innymi doradcami i superwizorem swoimi spostrzeżeniami i własnymi odczuciami. Dostał bardzo jasną rekomendację, by skupić się na rozmowie o tym, co dokładnie dzieje się teraz w pracy pana Grzegorza. Postawiono hipotezę – wypalenie zawodowe. Doradca zgodnie ze wskazówkami poprowadził rozmowę, w której skoncentrował się na obecnym miejscu pracy pana Grzegorza. Wypalenie zawodowe pozostawione bez działań terapeutycznych może przynieść negatywne skutki dla jednostki i jej najbliższych.

Zidentyfikowane podczas sesji z klientem symptomy wypalenia zawodowego były następujące:

- przewlekłe zmęczenie, objawiające się sennością, brakiem siły, apatią;
- labilność emocjonalna – od złości i gniewu po stan smutku i zniechęcenia;
- drażliwość – sarkazm i postawa cyniczna wobec członków zespołu oraz wyczuwalne w wypowiedziach ośmieszanie całej organizacji;
- symptomy somatyczne – drętwienie dłoni, ból w barkach, odczucie sztywnego karku;
- zaburzenia podstawowych potrzeb fizjologicznych – snu (wybudzanie się o drugiej w nocy) i odżywiania (objadanie się w godzinach wieczornych).

Doradca wspólnie z panem Grzegorzem omówił to, co zostało ujawnione w czasie sesji doradczej. Wspólnie zastanowili się nad rozwiązaniami. Zmienili cel procesu doradczego. Pan Grzegorz skorzystał jeszcze z dwóch spotkań, podczas których z jednej strony skupił się na zidentyfikowaniu swoich potrzeb, a z drugiej – pracował nad planem możliwych działań interwencyjnych.

Wskazówki dla doradcy zawodowego

Superwizja

Warto korzystać z superwizji. Jeśli doradca ma jakiegokolwiek wątpliwości, należy je skonsultować w gronie specjalistów. Wypalenie zawodowe pozostawione bez działań terapeutycznych może przynieść negatywne skutki dla jednostki i jej najbliższych.

Superwizja to standard postępowania w prowadzeniu psychoterapii. Rekomenduje się korzystanie z superwizji organizowanych dla doradców zawodowych. Mogą odbywać się w formie grupowej lub też „jeden na jeden”. Doradcy zawodowi pracują z osobami, które wymagają

szczególnego wsparcia – praca ta może w dłuższym okresie wywoływać zniechęcenie, znużenie i brak motywacji ze względu na postawę klientów. Doradcy muszą dbać o swoją motywację i energię do pracy, by nie dopuścić do swojej nadmiernej eksploatacji. Superwizja może pełnić kilka funkcji. Kluczowe z nich to wsparcie i edukacja. W obszarze wsparcia doradca może mieć okazję do lepszego poznania siebie, budowania swojego warsztatu pracy z wykorzystaniem zasobów. Może także nauczyć się rozpoznawać, czy – a jeśli tak, to jaka – zachodzi zależność między osobistymi odczuciami a prowadzonym procesem doradczym. W sferze edukacji superwizja to okazja do wymiany informacji, uzyskania praktycznych wskazówek co do dalszego postępowania, poszerzenia perspektywy. Podczas sesji superwizyjnych inni doradcy dzielą się swoim doświadczeniem prowadzenia procesów. Każda taka historia może stać się inspiracją. Warto nadmienić, że superwizja to metoda chroniąca doradców przed wypaleniem zawodowym.

Działania interwencyjne, jasny przekaz

Człowiek w poważnym kryzysie często potrzebuje jasnej i prostej instrukcji postępowania. Należy zatem mieć to na uwadze i nie delegować nowych zadań, lecz ustalić ścieżkę postępowania. Trzeba podjąć działania interwencyjne i zaprzestać prowadzenia procesu doradczego.

Zdobycie wiedzy, dokształcenie się

Warto przed spotkaniem z klientem, u którego doradca dostrzega konieczność konsultacji ze specjalistą, zebrać informacje potrzebne, by w jasny sposób przedstawić klientowi, dlaczego rekomenduje mu się zmianę postępowania. W przypadku historii pana Grzegorza warto by przed spotkaniem z nim zapoznać się z najnowszymi statystykami związanymi z wypaleniem zawodowym oraz broszurą opisującą jego symptomy. Można zebrać odpowiednie materiały i dać klientowi możliwość zapoznania się z ich treścią.

Rekomenduje się, aby doradca sprawdzał, jak wygląda aktualna sytuacja zawodowa klienta. Przykład pana Grzegorza pokazał, że nieintencjonalnie ukrywał on symptomy, które skłoniły go do spotkania z doradcą. W jego przypadku do objawów wypalenia można zaliczyć nieefektywność, dolegliwości fizyczne, kłopoty z koncentracją. Warto także zapytać, od kiedy klient odczuwa zgłaszane symptomy. Jeśli doradca stawia hipotezę, że klient może cierpieć z powodu wypalenia zawodowego, powinien dopytać o objawy i zweryfikować, czy stan wypalenia dotyczy tylko pracy, czy także innych obszarów życia. Może okazać się, że deklarowane trudności z funkcjonowaniem nie dotyczą wyłącznie pracy, ale także innych obszarów życia, np. w roli rodzica lub partnera.

Skierowanie do specjalisty

Należy skierować klienta do psychologa lub do psychiatry w celu dalszej diagnostyki. Należy poinformować go, że Światowa Organizacja Zdrowia wpisała wypalenie zawodowe do Międzynarodowej Klasyfikacji Chorób, co pozwala uzyskać po uprzedniej diagnozie zwolnienie lekarskie od lekarza psychiatry.

Poinformowanie o rozwiązaniach

Zgodnie z Międzynarodową Klasyfikacją Chorób (ICD-11) z datą wejścia w życie 1 stycznia 2022 r. wypalenie zawodowe to syndrom zawodowy, którego efektem jest przewlekły stres w miejscu pracy, z którym nie udało się skutecznie poradzić. Wypalenie samo w sobie nie jest jednostką chorobową. Przewlekły stres może doprowadzić do wielu poważnych chorób.

Należy sprawdzić i ustalić, czy klient może uzyskać odpowiednie wsparcie w pracy – np. ze strony działu kadr, działu HR, przełożonego. Jeśli nie ma takiej możliwości, należy ustalić z klientem, gdzie uzyska potrzebną mu pomoc (Jakowluk, 2024).

Kontekst zgłoszenia się ucznia do doradcy

W pracy z uczniami, którzy zwracają się do doradcy zawodowego, należy dobrze zbadać kontekst zgłoszenia. U podłoża decyzji, by zwrócić się do doradcy może leżeć wiele potrzeb. Warto założyć, że każdy kontakt ucznia z osobą pełniącą funkcję doradcy może być jedynie pretekstem do rozmowy – niekoniecznie w obszarze doradczym. Kontekst szkolny i określone role nauczycieli w szkole definiują, do kogo należy się zwrócić z określoną sprawą. Rola doradcy zawodowego jest o tyle bezpieczna, że uczeń, który szuka kontaktu i pomocy u osoby dorosłej, niekoniecznie chce ujawnić od razu, że ma kłopot. Idąc do pedagoga lub psychologa, z definicji będziemy spodziewać się rozmowy w określonych obszarach. Idąc do doradcy zawodowego, można założyć, że rozmowa dotyczyć będzie kwestii związanych z edukacją. Dlatego warto być czujnym i sprawdzić, co tak naprawdę motywuje ucznia do spotkania doradczego.

Przykład

Po zajęciach grupowych z doradztwa zawodowego uczniowie opuścili salę. Została jedna osoba, Monika. Monika, uczennica II klasy gimnazjum, była bardzo chętna do pomocy w sprzątnięciu sali. W momencie, kiedy wszyscy wyszli i została sama z doradcą zawodowym, zaczęła rozmowę. Poniżej przytoczono ten dialog – nie jest to jego dosłowne brzmienie, ma jedynie na celu przybliżenie, jak wyglądała próba zgłoszenia się do doradcy.

DZ: Moniko, dziękuję, że zostałaś... możemy chyba już zamknąć salę. Zaniósłabyś klucz do sekretariatu?

M: Tak, a wie Pani, fajne były te zajęcia. No takie, że mi się podobały.

(doradca kontynuuje, nie ucina rozmowy, mówiąc np.: „To świetnie, zanieś klucz”)

DZ: A co ci się podobało?

M: Że rozmawialiśmy, szkoda, że to już koniec, że nie będzie tych spotkań.

DZ: Lubiłaś tu przychodzić?

M: No tak ...

(doradca pokazuje, że słucha i jest zaangażowany)

DZ: Mhm...

(doradca buduje przestrzeń do rozmowy – siada i zaprasza Monikę, by usiadła naprzeciwko)

DZ: To może powiedz mi, w czym te zajęcia były dla ciebie cenne?

(uczennica wymienia korzyści z obszaru doradztwa – spotkanie z absolwentami, praca dotycząca kryteriów wyboru szkoły)

M: Dużo mi dały ...

DZ: W jakim sensie?

M: Wie Pani, bo ja się ostatnio gorzej czuję, a tutaj mi się chciało przychodzić.

DZ: Gorzej, czyli że coś się dzieje...?

M: Tak, tylko błagam Panią, żeby Pani nikomu nie powiedziała.

Uwaga! Doradca rozpoczyna procedurę interwencji. Umawia się, że to, co usłyszy od Moniki może być treścią, którą trzeba będzie zgłosić do wychowawcy. Ustala zasady dalszej rozmowy, by zapewnić o poufności, a jednocześnie jasno zakomunikować, że jeśli usłyszy treści zagrażające życiu, zostanie uruchomiona odpowiednia procedura. Monika zgłosiła myśli samobójcze. Został poinformowany wychowawca klasy oraz pedagog szkolny.

Pomijane wątki

W podrozdziale 3 tej części, opisującym przebieg wywiadu behawioralnego, wspomniano, że doradca powinien zwrócić uwagę na wątki pomijane, jeśli dotyczą one edukacji i pracy. Podobnie jest w pracy z młodzieżą, z tą różnicą, że należy być wyczulonym na to, czego uczeń nie mówi i jakie treści pomija. Młody człowiek może chronić rodzinę i pomijać wątki związane np. z rodzicami lub sytuacją finansową w rodzinie. W narracji o tym, kto i co doradza mu na temat przyszłości, pojawia się zdanie „Mama mówi, żebym zrobił, co chcę, że to moje życie”. Poniżej przedstawiono dialog pokazujący, że uczeń wysyła sygnał do doradcy, że doświadcza sytuacji problemowej, która wiąże się z lękiem, a jednocześnie stawia granicę i nie chce ujawnić sytuacji rodzinnej.

Przykład

DZ: Wojtku, powiedz, co twoi najbliżsi mówią i radzą, jeśli chodzi o wybór szkoły?

W: Nie nic, nie wiem.

DZ: Wyobrażam sobie, że rodzice zawsze mają dobre rady.

(śmiech)

W: No mama mówi, żebym zrobił co chcę, że to moje życie.

DZ: Czyli.... mama daje ci dużo swobody? Czy ja to dobrze rozumiem?

W: Tak i nie ... No tak, a czy możemy o tych szkołach dalej?

DZ: Tak, pewnie. Rozmawiasz z mamą, tatą o szkołach?

W: Ostatnio nie.

DZ: Wojtku, to mamy już zebrane Twoje zainteresowania. Opowiedziałeś mi o swoich dylematach, związanych z typem szkół. Proponuję teraz, zanim zajmiemy się robieniem

listy szkół, byśmy przeszli do ostatniego rozdziału Twojej książki. Ma ona tytuł „Znak zapytania”. Możemy go teraz rozwinąć?

W: No nie wiem, jaka będzie przyszłość, nikt nie wie. Dlatego tak to nazwałem. Po prostu nic nie wiadomo... wszystko się może zdarzyć.

(Zdanie klucz. Doradca skupia uwagę na tym, co słyszy i nie wprowadza żadnego nowego wątku. Kontynuuje, ale w sposób dyskretny)

DZ: Wszystko... może masz coś konkretnego na myśli?

W: No tak, na przykład można wszystko stracić.

DZ: No tak, to taka przerażająca wizja... Myślisz, że ciebie może coś takiego spotkać?

W: Tak.

(Doradca decyduje się na zadanie pytania wprost. Ewidentnie czuje, że Wojtek daje sygnały, że przeżywa coś trudnego, a zarazem nie mówi wprost)

DZ: Wojtku, zapytam wprost. Czuję, że chyba się czymś martwisz... i wiesz, tak czasem chcemy komuś coś powiedzieć, a jednocześnie się boimy. Z różnych powodów. Nie chcemy powiedzieć za dużo, nie wiemy co się z tym dalej stanie.

W: Mhm...

DZ: Proponuję, żebyśmy pogadali trochę, co tam u ciebie, mam pewne pomysły, ale nie chcę fantazjować i zmyślać. Może jak ty mi powiesz, to będzie ci lżej, wymyślimy, co z tym czymś zrobić. Ja jestem gotów, by Cię wysłuchać i będziemy szukać sposobów na to, co dalej z tym, o czym myślisz... Co ty na to?

(Doradca jasno deklaruje gotowość do skonfrontowania się z każdą informacją, jaką wniesie dziecko. Buduje ramy bezpieczeństwa i sprawdza zasady)

W: Tata stracił pracę. Rodzice mają kredyt. Boję się, że nam zabiorą... komputer, meble.

DZ: Mhm, mówisz, że się boisz. Stąd ten „Znak zapytania” i przekonanie, że można stracić wszystko.

(Doradca pokazuje, że słyszy i łączy informacje otrzymane od Wojtki. Pokazuje, że widzi związek tego, co słyszy teraz, z tym, co usłyszał dotychczas)

DZ: Możesz mi coś więcej powiedzieć... Z tego, co wiem, to komornik tak od razu nie przychodzi...

W: Mama mówi, że przyjdzie.

(Itd...)

W takiej sytuacji należy poinformować wychowawcę klasy. Zasadne jest udzielenie wsparcia dziecku i rodzinie. Szkoły dysponują rozwiązaniami dla rodzin w trudnej sytuacji finansowej – należy poinformować rodziców o możliwościach pozyskania środków. Szkoła może udzielić wsparcia, zaproponować dziecku spotkania z psychologiem w celu redukcji lęku i stresu. Należy pamiętać, że czynniki związane ze statusem społeczno-ekonomicznym, stresujące wydarzenia życiowe, straty wymienia się jako czynniki, które mogą wywołać kryzys i myśli samobójcze (Witkowska i in., 2024).

Wydaje się ważne, by doradcy zawodowi rozumieli, jakie może być znaczenie zgłoszenia się do doradcy w sytuacji kryzysu, jaki przechodzi rodzina. Doradcy zawodowi powinni umieć sprawdzić, czy powodem wizyty młodego człowieka są rzeczywiście kwestie związane z dziedziną poradnictwa, czy też u podłoża tej wizyty leżą inne przyczyny. Mogą to być trudności związane z okresem adolescencji. Ładyżyński (2022) zwraca uwagę, że nastolatki mogą być delegowani przez rodziców na konsultację do doradców zawodowych w związku z kryzysem rodziny i przechodzeniem przez system rodzinny do kolejnego etapu rozwoju. Faza dorastania jest czasem trudnym dla młodego człowieka i jego rodziny. Natężenie i kumulacja różnych doświadczeń mogą sprawić, że potrzebna będzie konsultacja z osobą spoza systemu. Wzrost dostępności i większa gotowość do korzystania z konsultacji u doradców zawodowych może spowodować, że część młodych klientów będzie kierowana właśnie do nich.

Etapy Metody Bilansu Kompetencji a ryzyka przedwczesnego zakończenia procesu – wybrane powody

1 etap	Ustalenie celu (+ kontrakt)	• Brak celu – klient nie identyfikuje się z celem • Brak celu – klient de facto nie ma celu, jest „gościem”, został wydelegowany na spotkania z doradcą zawodowym • Źle sformułowany cel • Klient nie ma przekonania do celu, waha się i ma wątpliwości • Zbyt wcześnie sformułowany cel • Inne rozumienie celu przez doradcę i klienta • Brak jasnego, zrozumiałego kontraktu
2 etap	Identyfikowanie kompetencji	• Zbyt szybkie przejście do etapu identyfikowania • Nieadekwatne metody pracy • Opór z powodu ochrony siebie – proces uruchamia inne przeżycia i doświadczenia klienta

3 etap	Przygotowanie portfolio	• Niezrozumienie, co to jest portfolio i jakie jest uzasadnienie, by je przygotować • Trudności organizacyjne: brak dokumentów – zebranie dokumentów wymaga aktywności (np. kontaktów z innymi osobami) • Niezrozumienie, co może stanowić dowód, np. nie tylko świadectwo czy dyplom, ale też próbka pracy czy opinia pracodawców • Konfrontacja ze swoimi osiągnięciami oraz ewentualnym postrzeganym brakiem osiągnięć „Nie mam nic, co by wypełniło moje portfolio”, „Mam mało materiałów do portfolio” • Przejście do etapu działania – przygotowanie portfolio kończy etap poszukiwań kompetencji • Zmęczenie procesem
4 etap	Planowanie	• Lęk • Zmęczenie procesem • Deklaracja, że klient podejmie działanie • Brak zgody co do efektu procesu – klient nie identyfikuje się z wypracowanymi kierunkami działań • Zaplanowane działania są zbyt trudne do realizacji

III. Profil kompetencyjny doradcy zawodowego

Profil kompetencyjny został przygotowany przez zespół pracowników Instytutu Badań Edukacyjnych z Finlandii (Vuorinen i in., 2024). Sektorowa rama kompetencji powstała jako część projektu realizowanego w Finlandii na rzecz rozwoju poradnictwa całonocowego. Opis kompetencji doradcy zawodowego jest bardzo szeroki i pojemny. Ekspertyza obejmuje wybrany obszar działalności doradców. Poniższy opis, który jest odpowiedzią na założenia fińskiej Narodowej Strategii na rzecz Uczucia się przez Całe Życie, obejmuje pełen wachlarz kompetencji doradców.

Rama składa się z trzech zasadniczych obszarów. Są to: profesjonalizm, praca z klientem, kompetencje systemowe. Każdy z nich podzielono na kilka kategorii. Następnie każda z tych kategoria została rozwinięta i opisana w kilku podpunktach. Pełny opis profilu kompetencyjnego znajduje się w przywołanej publikacji. Poniżej przedstawiono podział na trzy główne obszary kompetencji i kategorie⁴.

Profesjonalizm – wszelkie działania są podejmowane przez doradcę na podstawie aktualnych przepisów i ustaw oraz zasad etyki. W obszarze tym wyróżnia się także korzystanie z technologii cyfrowych. Poszukujący wskazówek muszą mieć zaufanie i przekonanie, że osoba, która świadczy usługi poradnictwa, dysponuje niezbędną wiedzą i kompetencjami oraz przestrzega zasad etyki.

A. Profesjonalizm		
A1	<i>Ethical competency</i>	Działanie zgodne z zasadami etyki
A2	<i>Theory- and research-based competency</i>	Znajomość kluczowych badań, wiedzy teoretycznej i koncepcji w dziedzinie poradnictwa oraz umiejętność ich zastosowania w pracy doradczej
A3	<i>Reflective competency</i>	Zdolność do identyfikowania i krytycznej oceny stosowanych w pracy koncepcji, wartości, postaw, myślenia i modeli
A4	<i>Communication and interaction competency</i>	Umiejętności i wiedza potrzebne do pracy z klientami, a także w zakresie komunikacji i nawiązywania kontaktów
A5	<i>Digital competency</i>	Korzystanie z technologii cyfrowych: zastosowanie ich w procesie doradczym i korzystanie z zasobów w sieci

⁴ Tłumaczenia dokonano jedynie na potrzeby niniejszej publikacji. W tabeli celowo zamieszczono oryginalne sformułowania, ponieważ określenia w języku angielskim czasem lepiej obrazują sens opisywanego obszaru kompetencji.

Praca z klientem – obszar ten jest powiązany ze zdolnością do pracy z klientami wywodzącymi się z różnych środowisk. Obejmuje zarówno poradnictwo indywidualne, jak i grupowe, które bazuje na aktualnych danych, oraz umiejętność korzystania z teorii i metod stosowanych w poradnictwie. Ten obszar kompetencji można określić jako znajomość i stosowanie teorii i metodologii w zakresie doradztwa.

Dzięki tej kompetencji klient ma poczucie pewności, że doradca, z którym umawia się na przeprowadzenie procesu, ma odpowiedni warsztat pracy. Ujmując to z perspektywy klienta – klient czuje, że doradca wie, co robi. Daje temu wyraz w doborze narzędzi i metod pracy, w udzielanych informacjach, poradach, wskazówkach. Ma umiejętność ujęcia indywidualnej historii klienta w szerszym kontekście społecznym. Potrafi znaleźć odpowiednią formułę pracy dostosowaną do możliwości klienta – np. spotkania zdalne. Potrafi zbudować dobrą relację, będącą fundamentem dla procesu doradczego.

B. Praca z klientem		
B1	<i>Process competency</i>	Umiejętność planowania i wdrażania procesów doradczych z klientami i grupami
B2	<i>Guidance and learning theories</i>	Umiejętność krytycznej analizy podejmowanych działań doradczych i ich celów na podstawie danych i różnych perspektyw teoretycznych
B3	<i>Methodological competency</i>	Umiejętność wykorzystania kluczowych podejść i metod poradnictwa w różnych sytuacjach i kontekstach

Kompetencje systemowe – szerokie pojęcie, które obejmuje w sobie poradnictwo zgodne z polityką uczenia się przez całe życie i planowanie poradnictwa w ramach regionalnych usług poradnictwa zgodnie z lokalnymi potrzebami. Kompetencje strategiczne związane są z rozwojem sektora usług doradczych – wyznaczanie celów i kierunku rozwoju doradztwa, planowanie działań i monitorowanie postępów, umiejętność osadzenia indywidualnej historii klienta w szerokim aspekcie. Doradca powinien dysponować szczegółową wiedzą na temat czynników kształtujących aktualną sytuację na rynku pracy, tak by móc prowadzić proces i osadzić plan rozwoju adekwatnie do rzeczywistego zapotrzebowania oraz trendów na rynku pracy.

C. Kompetencje systemowe

C1	<i>Lifelong guidance</i>	Umiejętność zrozumienia poradnictwa i jego całonizycznego charakteru jako usługi społecznej w szerokim kontekście
C2	<i>Systems theory competency</i>	Umiejętność postrzegania poradnictwa jako części indywidualnego planowania życia osadzonego w szerszym kontekście społecznym.
C3	<i>Networking competency</i>	Kompetencja współpracy i budowania relacji w ramach sektora usług doradczych i innych z nim powiązanych.
C4	<i>Strategic competency</i>	Umiejętność wyznaczania celów, planowania działań i monitorowania wyników

PODSUMOWANIE

W niniejszej publikacji zawarto praktyczny opis wykorzystania metod i narzędzi w prowadzeniu procesu doradczego z wykorzystaniem Metody Bilansu Kompetencji. Ma ona służyć tym wszystkim, którzy chcą udoskonalić swój warsztat doradczy, rozwijając umiejętności w kontekście wydobywania potencjału klienta i wspierania go w procesie bilansowania kompetencji. W publikacji przedstawiono istotne umiejętności prowadzenia procesu, podkreślając znaczenie poszanowania wartości i wszelkich doświadczeń drugiego człowieka.

Metoda Bilansu Kompetencji jest narzędziem, które wymaga dużego zaangażowania zarówno klienta, jak i doradcy zawodowego. Metoda ta ma też ogromny potencjał wyzwiania różnych emocji. Prowadzone rozmowy, a w szczególności te, które są badaniem wątków biograficznych klienta, przywołują wiele refleksji, wspomnień, przeżyć. Natomiast każdy z etapów ma swoją specyfikę. Na każdym etapie przed klientem i jego doradcą stoi inne zadanie.

Niezależnie od tego, jaki jest cel procesu i jaki etap bilansowania kompetencji, trzeba mieć na uwadze, że człowiek, który zdecydował się na spotkanie z doradcą, tak naprawdę zdecydował się na spotkanie z samym sobą.

Doradca jest tym, który został wybrany i zaproszony do tej podróży, jaką jest bilans kompetencji. Bądźmy zatem w tej podróży razem z klientem, pamiętając, że to jego przygoda.

Bibliografia

Budziszewska, M. (2013). *Wywiad biograficzny Dana McAdamsa – adaptacja polska i niektóre możliwości interpretacyjne*. *Przegląd Psychologiczny*, T. 56(3) 2013, s. 347–362.

Chłoń-Domińczak, A., Sławiński, S., Kraśniewski, A., Chmielecka, E. (2017). Polska Rama Kwalifikacji. Instytut Badań Edukacyjnych. <https://kwalifikacje.gov.pl/images/Publikacje/Polska-rama-kwalifikacji.pdf>

Doka, K. J. (2017). *Żaloba jest podróżą. Jak zmagać się ze stratą*. Przeł. M. Chojnacki Wydawnictwo Charaktery. s. 269.

Jurek, P. (2012). *Metody Pomiaru Kompetencji Zawodowych*. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego nr 54. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament Rynku Pracy.

Karpińska, E., Sajewicz-Radtke, U., Stęпка, M. (2012). *Profil zainteresowań zawodowych*. Pracownia Testów Psychologicznych.

Kławsiuć-Zduńczyk, A. (2016). Poradnictwo całozyciowe w kontekście realizacji koncepcji uczenia się przez całe życie. W: E. Solarczyk-Ambroziak (red.), *Doradztwo zawodowe w perspektywie całozyciowego uczenia się*. (s. 87–96) Wydawnictwo Naukowe UAM.

Ładyżyński, A. (2022). Problemy rodzinne podejmowane w poradnictwie i terapii. Refleksje terapeutyczne. *Studia Poradotwawcze/Journal of Counsellology*, 11, 97–112 PL; 217. <https://doi.org/10.34862/sp.2022.6>

Materiały szkoleniowe (2011/2012), *Grupa TROP*. Szkoła trenerów Kadry dla Społeczeństwa Uczącego się 2. Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

MBK (25 lutego 2025). <https://mbk.ibe.edu.pl/>

McAdams, Dan P. (2007). *The Life Story Interview – II*. The Foley Center for the Study of Lives, Northwestern University, Revised.

Miller, R.W., Rollnick, S. (2014). *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*. Przeł. R. Andruszko. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Moje Portfolio (25 lutego 2025) https://mojeportfolio.ibe.edu.pl/aktualnosc/czym-sa-kompetencje-przekrojowe-transwersalne_eNLTcGCynmfHlv96CKnU

Piorunek M. (red.). *Badania biograficzne i narracyjne w perspektywie interdyscyplinarnej. Aplikacje-Egzemplifikacje-Dylematy metodologiczne*, 2016, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza.

Rosenberg, M.B. (2014). Tłum. M. Markocka-Pepol. *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*. Wydawnictwo Czarna Owca.

Sektorowe Ramy Kwalifikacji. Instytut Badań Edukacyjnych. <https://kwalifikacje.gov.pl/o-zsk/polska-rama-kwalifikacji/sektorowe-ramy-kwalifikacji>

Stemplewska-Żakowicz, K. (2018). *Diagnoza psychologiczna. Diagnozowanie jako kompetencja profesjonalna*. GWP.

Validation of Transversal Skills Across Europe (TRANSVAL-EU) (2022) https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_PL.pdf

Vuorinen, R., Kasurinen, H., Kettunen, J., Kukkanen, E., Ruusuvirta-Uuksulainen, O. (2024). *A proposal for a National Competency Framework for Career Professionals*, Jyväskylä: Finnish Institute for Educational Research.

Wilson, C. (2010). *Coaching biznesowy*. MT Biznes.

Witkowska H., Kicińska L., Palma J., Łuba M. (2024). *Zrozumieć, aby zapobiec 2024 – zachowania samobójcze wśród dzieci i młodzieży. II edycja raportu na podstawie danych KGP i serwisu www.zwj.pl*. Serwis Życie Warto Jest Rozmowy.

Wojtasik, B. (2011). *Podstawy poradnictwa kariery*. KOWEŻiU.

Wypalenie zawodowe diagnoza – Marta Jakowluk | Kafka'15 odc. 219 (webinar, dostęp: 25 czerwca 2024) <https://www.youtube.com/watch?v=3Fupk7BLBKE>