

Jolanta Wilsz

Wymagania stawiane doradcy zawodowemu odnośnie jego osobowości

Problemy Profesjologii nr 2, 25-34

2009

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Jolanta Wilsz

WYMAGANIA STAWIANE DORADCY ZAWODOWEMU ODNOŚNIE JEGO OSOBOWOŚCI

Streszczenie

W artykule scharakteryzowano zawód doradcy zawodowego. Ze względu na bezpośrednie kontakty z klientami przedstawiono stawiane mu wymagania odnoszące się do jego osobowości. Przeanalizowano tą osobowość w kontekście wartości stałych indywidualnych cech osobowości pożądanых u doradcy.

REQUIREMENTS FOR A JOB COUNSEL RELATED TO HIS PERSONALITY

Summary

In the article profession a job counsel was characterised. Due to direct contact with clients necessary requirements related to his personality were described. A desired personality profile of a job counsel was characterised in a context of constant individual personality traits.

1. Profil współczesnego doradcy zawodowego

Zmiany dokonujące się na rynku pracy, bezrobocie, będące efektem dokonujących się w Polsce przemian społecznych, ekonomicznych i politycznych oraz procesów globalizacji, powodują zwiększające się zapotrzebowanie na usługi doradcy zawodowego. Zwracają się do niego nie tylko osoby bezrobotne i poszukujące pracy, ale również osoby, które czują się zagrożone, ze względu na brak wystarczających kwalifikacji pozwalających na prawidłowe wywiązywanie się z coraz bardziej skomplikowanych zadań zawodowych. Zwiększa się więc obszar działań i zakres zadań doradcy zawodowego.

Doradca zawodowy udziela pomocy w formie porad młodzieży i osobom dorosłym przy wyborze zawodu, kierunku kształcenia i szkolenia. Praca z młodzieżą polega głównie na pomocy w tworzeniu tak zwanej ścieżki kariery, to znaczy znalezienia odpowiedniego zawodu oraz dróg prowadzących do jego zdobycia (odpowiednia ścieżka edukacji)¹. Osoby dorosłe pragną głównie uzupełnić swój deficyt wiedzy dotyczący sposobów poszukiwania pracy,

¹ B. Pietrullewicz, *Wybrane aspekty przygotowania młodzieży do pracy*, [w:] *Edukacja ogólnotechniczna na przełomie XX–XXI wieku*, Praca zbiorowa z okazji 70-lecia urodzin i 48-lecia pracy zawodowej prof. zw. dra hab. Kazimierza Uździckiego, red. K. Uździcki, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2003.

ewentualnie pragną się dokształcić albo zmienić wykonywany zawód². Doradca zawodowy uwzględnia przy tym możliwości psychofizyczne, sytuację życiową klienta, potrzeby rynku pracy oraz możliwości systemu edukacyjnego. Wykorzystuje swoją wiedzę o zawodach, rynku pracy oraz technicznych środkach przekazywania informacji zawodowej. W pracy z osobami dorosłymi pomaga klientom w podejmowaniu decyzji dotyczących kariery zawodowej. Razem z nimi dokonuje przeglądu ich wykształcenia, przebytych szkoleń, doświadczenia zawodowego, zainteresowań, umiejętności, cech osobowości i możliwości fizycznych. Stosuje testy sprawdzające zdolności i umiejętności klientów. Pomaga też w formułowaniu podań o pracę, życiorysów zawodowych oraz w przygotowaniu do rozmów kwalifikacyjnych³.

Fernando Leon Nuñez⁴ przedstawia podstawowe zadania realizowane przez doradcę zawodowego. Są to między innymi:

- przeprowadzenie diagnozy kompetencji, które warunkują dostęp do rynku pracy;
- odkrycie, ocena zawodowych możliwości osoby (przeprowadzenie wywiadu, diagnoza kompetencji, ocena dorobku zawodowego, ocena cech psychofizycznych, posiadanych umiejętności i wiedzy), opracowanie indywidualnych planów działania w formie możliwych dróg rozwoju zawodowego;
- doskonalenie umiejętności zawodowych sprzyjających zmianom i zawodowemu doskonaleniu się, dotyczących: prowadzenia rozmów doradczych, oceny osobistych kompetencji, opracowania własnego indywidualnego planu rozwoju zawodowego⁵;
- tworzenie, zbieranie, selekcjonowanie oraz przetwarzanie na potrzeby świadczonych usług informacji na temat rynku pracy.

Doradca zawodowy operuje bardzo wieloma różnego rodzaju informacjami między innymi na temat swojego klienta, właściwych dla niego przedsięwzięć edukacyjnych, informacjami o zawodach i rynku pracy, a więc z dziedziny psychologii, pedagogiki, socjologii, zawo-doznawstwa itp. Wyszukuje te informacje, kojarzy, zapamiętuje i odtwarza je oraz proponując nowe rozwiązania – tworzy nowe informacje.

Możliwości intelektualne doradcy zawodowego powinny być na bardzo wysokim poziomie, gdyż wiedza, którą przekazuje klientowi powinna pełnić: f u n k c j ę i n f o r m a c y j n ą (polegająca na rzetelnym i poprawnym merytorycznie przekazywaniu wiedzy, zgodnie z aktualnym stanem z danej dziedziny), f u n k c j ę m o t y w a c y j n ą (związaną z koniecznością wywoływania i rozwijania zainteresowań poznawczych i praktycznych), f u n k c j ę p r a k t y c z n ą (wprowadzającą wymagania w zakresie kształtowania pożądanych umiejętności i nawyków), f u n k c j ę s a m o k s z t ą t c e n i o w ą (dotyczącą proce-

² K. Esmund, B. Pietrulewicz, *Poradnictwo zawodowe dla dorosłych. doradca zawodowy*, [w:] *Całocziowa edukacja zawodowa: problemy teorii i praktyki*, Wydawca: Centrum Zastosowań Ergonomii, Zielona Góra 1998.

³ Por. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 08.12.2004. Dz. U. Nr 263, poz. 2644, s. 11-528.

⁴ Por. F.L. Nuñez, *System poradnictwa zawodowego w Hiszpanii*, „Pedagogika Pracy” 2008, nr 52, s. 134.

⁵ B. Pietrulewicz, *Wybrane aspekty rozwoju zawodowego człowieka*, [w:] *Edukacja wobec rynku pracy. Realia – możliwości – perspektywy*, red. R. Gerlach, Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2003; B. Pietrulewicz, *Determinanty rozwoju zawodowego człowieka: stan, perspektywy*, [w:] *Nauka a jakość życia: perspektywy i wyzwania III Tysiąclecia*, Prace VI Międzynarodowej Konferencji, Wilno, Litwa 2000 – Wilno: Stowarzyszenie Naukowców Polaków Litwy, 2001. – Studium Vilnense.; I. Korcz, B. Pietrulewicz, *Multipotencjal człowieka w rozwoju zawodowym*, „Problemy Profesjologii” 2005, nr 1.

sów samodzielnego przyswajania nowej wiedzy oraz samodzielnego wyrabiania sprawności umysłowych i praktycznych) oraz funkcję wychowawczą (wpływającą na kształtowanie określonych postaw człowieka)⁶.

Jednocześnie, ponieważ podstawą skutecznej działalności doradcy zawodowego jest bliska, zaangażowana interakcja z klientami, powinien on umieć utrzymywać z nimi właściwe relacje interpersonalne. Wymaga to przede wszystkim wiedzy psychologicznej o człowieku oraz odpowiednich umiejętności w tym zakresie.

W standardzie kwalifikacji zawodowych dla zawodu doradca zawodowy przedstawione zostały wymagania kwalifikacyjne (umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne) dla trzeciego, czwartego i piątego poziomu kwalifikacji zawodowych wymaganych w tym zawodzie⁷.

Ponieważ działalność doradcy zawodowego ukierunkowana jest na pracę typu człowiek – człowiek uznano, że najważniejsze są jego umiejętności współpracy (współdziałania) z ludźmi. Wśród umiejętności o takim charakterze w standardzie kwalifikacji zawodowych wymieniono:

- skoncentrowanie się na kliencie i jego zachowaniu (zdefiniowanie celu i potrzeby udzielenia porady z punktu widzenia klienta i doradcy zawodowego, używanie właściwych i odpowiednich technik dla danego klienta, stwarzanie atmosfery harmonii, zaufania, szacunku i zrozumienia w pracy z nim, określanie jego silnych i słabych stron, wykorzystanie zasad pozytywnego myślenia w dążeniu do wytyczonych celów);
- ustalanie z klientem zakresu jego potrzeb w zależności od problemu zawodowego;
- skuteczna komunikacja interpersonalna;
- koncentrowanie się na emocjach i odczuciach klienta, które utrudniają znalezienie pracy;
- pomaganie klientowi w dokonaniu samooceny.

Jeśli chodzi o cechy psychofizyczne doradcy zawodowego, mające znaczenie ze względu na współpracę z ludźmi, w standardzie kwalifikacji zawodowych wskazane zostały: umiejętność współdziałania, nawiązywania i utrzymywania kontaktów oraz postępowania z ludźmi, otwartość, ciekawość poznawcza, inicjatywność, umiejętności kierownicze, asertywne zachowania, koncentracja uwagi na problemie klienta, tolerancja dla jego postaw, poglądów i przekonań, umiejętności prognostyczne (szczególnie umiejętności przewidywania zachowań osobniczych i społecznych), rozumienie fizycznych, emocjonalnych i umysłowych procesów rozwoju, jakim podlega człowiek w sytuacjach podejmowania decyzji zawodowych, wrażliwość i zdolność wczuwania się emocjonalnego w sytuacjach udzielania porady zawodowej, empatia, motywowanie klientów do aktywnego współdziałania itp.

W zasadzie wszyscy praktycy i teoretycy poradnictwa uważają, że empatia jest jednym z jego najbardziej istotnych elementów i występuje w różnych stadiach procesu doradczego,

⁶ Wojciech Walat omawia te funkcje w: W. Walat, *Założenia modelowe i propozycje rozwiązań struktury podręczników do uczenia techniki-informatyki*, [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr 1V, red. T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun i N. Nyczkało, Wydawnictwo ZAT „Wipol”, Kijów – Częstochowa 2003, s. 347-350; według tego autora odnoszą się one również do podręczników i książek, będących źródłem wiedzy.

⁷ *Standardy kwalifikacji zawodowych. Teoria. Metodologia. Projekty*, red. S.M. Kwiatkowski, K. Symela, Warszawa 2001, rozdział 4 zatytułowany: *Projekty standardów kwalifikacji zawodowych*, podrozdział 4.1. *Doradca zawodowy*, s. 233-251.

„jest ona pomocna w stworzeniu związku doradczego, w zebraniu danych i w wyjaśnieniu istoty problemu, z którym zgłosił się klient”⁸.

Według Stephena Murgatroyda „empatia doradcy to jego nieustanna wrażliwość na zmienne doznania osoby poszukującej pomocy. Empatia nie jest więc odczuciem ogólnikowym, lecz dotyczy poszczególnych przypadków; jest zrozumieniem i dzieleniem się, a nie ocenianiem i wspieraniem. Empatia wymaga od nas wniknięcia w świat innej osoby »tak jakby« był naszym własnym, co pozwala zrozumieć jej sytuację wówczas, gdy zwraca się do nas o pomoc”⁹.

Gerard Egan zwraca uwagę, że empatia pomaga budować zaufanie, toruje drogę bardziej stanowczym poczynaniom pomagającego, takim jak rzucanie wyzwań, „klienci, którzy czują, że są rozumiani, bardziej skutecznie i pełniej uczestniczą w procesie pomocy”¹⁰.

Empatia doradca powinna zapewnić lepsze zrozumienie klienta, efektywniejszą komunikację i porozumienie między nimi. Ponieważ w relacji klient – doradca, rola doradcy jest wiodąca, powinien on okazać się kompetentny w dziedzinie percepcji i interpretacji zachowań klienta oraz wykazać umiejętność tworzenia pożądanego psychologicznego klimatu spotkania. Współczesny doradca, powinien umieć poznać i zrozumieć klienta, jego zachowania i przeżycia oraz otoczenie, w którym się znajduje, powinien prezentować postawę skoncentrowaną na kliencie, występować w roli człowieka rozszerzającego jego pole widzenia, winien umieć wczuwać się w klienta, by dobrze zrozumieć jego perspektywę i pomóc mu ją przekroczyć. Wynika z tego konieczność posiadania przez doradcę umiejętności empatycznych, które pomagają w zrozumieniu klienta, poprawiają relacje klient – doradca, i są niezmiernie ważne ze względu na przebieg procesu komunikowania się z klientem.

Praca doradcy wymaga zdolności empatycznych, a ponadto gotowości do ich używania. Doradca powinien więc wykazywać skłonności do zaangażowania się w różne procesy związane z empatią oraz skłonności do doświadczania skutku powiązanego z empatią. Pierwsza skłonność dotyczy procesu przyjmowania ról czyli skłonności do przyjmowania cudzej perspektywy, druga skłonność odnosi się do skutków nieafektywnych, które występują jako efekt przyjmowania cudzej perspektywy – chodzi tu między innymi o kształtowanie się przekonań na temat poznawanej osoby. Istnieją również skutki afektywne, które przejawiają się jako emocjonalne reagowanie na doznania innych, jednakże skłonność do tego typu skutków u doradcy nie powinna być zbyt duża. Za bardzo emocjonalne reakcje doradcy są niewskazane, jego zachowań nie powinna cechować zbyt duża afektywność, doradca na pewno nie powinien podzielać afektów klienta, na przykład, takich jak: zniechęcenie, apatia, niezadowolenie czy agresja, powinien pragmatycznie wpływać na ich zmianę.

Można wymienić jeszcze wiele innych umiejętności o charakterze interpersonalnym bardzo przydatnych w pracy doradcy zawodowego, które nie zostały wymienione i jednoznacznie określone w standardzie kwalifikacji zawodowych dla tego zawodu. Mogą to być następujące umiejętności:

⁸ S.T. Gladding, *Poradnictwo zawodowe. Zajęcia wszechstronne*, tłum. INTERLINK Gdańsk, Wydawca: Dom Wydawniczy ELIPSA, Warszawa 1994, s. 84.

⁹ S. J. Murgatroyd, *Poradnictwo i pomoc*, tłum. E. Turlejska. Zysk i S-ka Wydawnictwo s.c., Poznań 2000, s. 42-52.

¹⁰ G. Egan, *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, tłum. J. Gilewicz, E. Lipska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2002, s. 145.

- umiejętność poznawania i przestawienia się na sposób myślenia, motywów postępowania, system przekonań i nauczania klienta;
- umiejętność rozumienia problemów klienta;
- umiejętność rozumienia i wczuwania się w stan psychiczny klienta;
- umiejętność stymulowania klienta do podejmowania aktywnych działań;
- umiejętność postępowania z klientem i wywierania na niego właściwego wpływu;
- umiejętność poznania i zrozumienia sytuacji klienta;
- umiejętność interpretacji zachowań klienta;
- umiejętność interpersonalnego spostrzegania, umożliwiająca lepsze poznanie osoby klienta, które pozwala na tworzenie trafnych wyobrażeń o jego przeżyciach;
- umiejętność wchodzenia w rolę klienta i identyfikowania się z nim.

W standardzie kwalifikacji zawodowych dla zawodu doradca zawodowy określono umiejętności gwarantujące efektywne intelektualne funkcjonowanie zawodowe, a wśród nich jako najważniejsze wymieniono:

- umiejętność zbierania, analizowania, oceniania, interpretowania, przekazywania i kojarzenia informacji;
- umiejętność koncentracji uwagi, obserwacji i spostrzegawczość;
- umiejętność obsługi komputera i programów komputerowych oraz korzystania z Internetu;
- ciekawość poznawcza;
- dobra pamięć;
- wytrzymałość na długotrwały wysiłek intelektualny;
- elastyczne i twórcze podejście do rozwiązywanych problemów;
- umiejętności prognostyczne;
- zdolność syntetycznego i analitycznego myślenia;
- umiejętność samokształcenia.

Ze względu na umiejętności operowania informacjami przez doradcę zawodowego ważną rolę odgrywa jego edukacja informatyczna, która powinna zapewniać możliwość korzystania z technologii informacyjnych, gdyż według Wojciecha Walata chodzi o to, aby podstawy informatyki rozwijały wiedzę oraz umiejętności uczenia się i nauczania a także aktywność człowieka, „idzie bowiem o rozwijanie kompetencji w korzystaniu ze źródeł informacji i narzędzi w rozwiązywaniu problemów; we wspomaganie uczenia się przez zastosowanie odpowiednich środków, systemów komputerowych i pakietów oprogramowania; a ponadto w rozumieniu wpływu TI (technologii informacyjnej) na kształtowanie postaw”¹¹.

Analiza umiejętności, cech i zachowań zamieszczonych w standardzie kwalifikacji zawodowych dla zawodu doradca zawodowy oraz analiza ról i zadań profesjonalnego doradcy zawodowego, podejmowanych przez niego działań, wymagań odnośnie jego osobowości, przedstawionych w bogatej literaturze z dziedziny poradnictwa zawodowego, pozwoliła określić wartości stałych indywidualnych cech osobowości pożądaných u doradcy zawodowego.

¹¹ W. Walat, Podręcznik multimedialny na tle wyzwań stawianych przez społeczeństwo informacyjne, [w:] Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia, nr VI, red. T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun i N. Nyczkało, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Częstochowie, Częstochowa-Kijów 2004, s. 329.

2. Wartości stałych indywidualnych cech osobowości pożądane u doradcy zawodowego

Pytanie ważne ze względu na efektywne funkcjonowanie doradcy zawodowego brzmi: które czynniki osobowościowe w najistotniejszy sposób determinują jego umiejętności w dwóch podstawowych obszarach: w dziedzinie funkcji intelektualnych oraz w dziedzinie stosunków interpersonalnych? – wymaga precyzyjnej odpowiedzi.

Po przeanalizowaniu realizowanych przez doradcę zawodowego funkcji i zadań, wymogów odnośnie jego umiejętności, zachowań i cech osobowości pożądanych w jego zawodzie można wskazać wartości stałych indywidualnych cech osobowości najbardziej sprzyjające jego efektywnej pracy:

- p r z e t w a r z a l n o ś ć w zakresie od dużej do bardzo dużej;
- o d t w a r z a l n o ś ć w zakresie od średniej do bardzo dużej;
- t a l e n t w określonej dziedzinie działalności nie jest konieczny;
- e m i s y j n o ś ć w zakresie od średniej dodatniej do średniej ujemnej¹²;
- t o l e r a n c j a w zakresie od dużej do bardzo dużej;
- p o d a t n o ś ć w zakresie od średniej do małej.

Podany wyżej zakres przetwarzalności wskazany jest u doradcy zawodowego ze względu na potrzebną sprawność intelektualną, gwarantującą łatwość wyszukiwania, przetwarzania i kojarzenia wielu różnorodnych informacji, między innymi na temat zawodów, dotyczących sytuacji na rynku pracy, odnoszących się do samego klienta. Doradca zawodowy na podstawie analizy zachowań klienta powinien dokonać jego prawidłowej oceny, wyciągnąć wnioski dotyczące jego słabych i mocnych stron, osobowości, predyspozycji zawodowych, posiadanych kwalifikacji itp. Jednym z warunków skutecznej porady jest uwzględnianie możliwie wszystkich czynników wpływających na aktualną sytuację klienta i wzajemnych związków między nimi oraz umiejętności kompleksowego podejścia do jego problemów. Ich wnikliwa analiza stanowi podstawę procesu podejmowania decyzji przez doradcę zawodowego, który w swojej pracy zmuszony jest do samodzielnego rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji. Im większą przetwarzalność ma doradca zawodowy, tym podejmowane decyzje są trafniejsze, proponowane rozwiązania efektywniejsze, a więc skuteczniejsza pomoc.

Mała przetwarzalność utrudniałaby albo wręcz uniemożliwiłaby doradcy zawodowemu wywiązywanie się z trudnych zadań wchodzących w zakres jego obowiązków.

Odtwarzalność w zakresie od średniej do bardzo dużej jest wskazana u doradcy zawodowego, między innymi, ze względu na wymóg dość dobrej pamięci. Doradca zawodowy nie jest bowiem w stanie notować wszystkich docierających do niego informacji, wiele z nich powinien zapamiętywać już po jednokrotnym usłyszeniu, aby uwzględnić je w procesie udzielania porady. Wartości odtwarzalności zbliżone do średniej nie powinny spowodować zakłóceń w jego pracy, gdyż wiele informacji na temat klienta zamieszczonych jest w dotyczącej go dokumentacji.

¹² Emisyjność ujemna doradcy zawodowego wskazana jest ze względu na organizacyjne aspekty jego działalności. Emisyjność dodatnia sprzyja jego umiejętnościom empatycznymi okazywaniu życzliwości klientowi.

Właściwa dla doradcy zawodowego wartość emisyjności powinna mieścić się w zakresie od średniej dodatniej, poprzez zerową do średniej ujemnej.

Można oczekiwać, że doradca zawodowy o średniej emisyjności dodatniej będzie posiadał umiejętności empatyczne (dzięki którym będzie widział świat oczami klienta, będzie go rozumiał, będzie umiał analizować postępowanie klienta z jego punktu widzenia), pozwalające na lepsze poznanie psychiki klienta, wrażliwość na jego problemy, serdeczny i szczerzy stosunek oraz życzliwe nastawienie do niego, umiejętność tworzenia atmosfery otwartości i bezpośredniości, łatwość nawiązywania emocjonalnego kontaktu z klientem, umiejętność afektywnego czy też ekspresyjnego komunikowania się¹³ z nim.

Emisyjność zerowa doradcy zawodowego powinna sprzyjać: konkretności, rzetelności, solidności, punktualności, dokładności, odpowiedzialności, autentyczności, aktualności oraz poczuciu sprawiedliwości. Można oczekiwać, że doradca, który posiada te cechy będzie wyczerpująco i dokładnie informował klienta. Emisyjność zerowa sprzyja komunikowaniu się informacyjnemu, doradca o takiej emisyjności powinien być stabilny emocjonalnie.

Doradcę zawodowego o średniej emisyjności ujemnej powinna cechować elastyczność, przeczność, zapobiegliwość, organizacyjność, metodyczność, operatywność i podobnie jak doradcę o emisyjności zerowej, odpowiedzialność. Najważniejsza jest dla niego skuteczność działania, dlatego też wszystkie decyzje są przemyślane pod kątem efektywnego osiągnięcia celu i unikania możliwie wszystkich szkodliwych skutków. Decyzje podejmuje więc przecznie, kierując się użytecznością. Może on jednak mieć skłonność do ignorowania emocji klienta, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych a proces komunikowania się może sprowadzać się wyłącznie do „suchego” przekazywania informacji. Jego umiejętności empatyczne mogą mieć w zasadzie wyłącznie charakter poznawczy¹⁴. Proces doradczy organizowany przez doradcę zawodowego o średniej emisyjności ujemnej powinien być efektywny i sprawnie zorganizowany, ale może okazać się być pozbawiony emocji pozytywnych, które sprzyjają podejmowaniu przez klienta aktywnych działań.

Zakres właściwych dla doradcy zawodowego emisyjności wyklucza dużą emisyjność dodatnią i dużą emisyjność ujemną. Gdyby doradca zawodowy miał dużą emisyjność dodatnią, nadmierne nasilenie emocjonalnej strony jego zachowań mogłoby mieć skutki negatywne, przejawiające się w „huśtawce” nastrojów, na przykład jego afektywne reakcje empatyczne mogłyby przejawiać się w wyrażaniu ogromnego współczucia, przejawianiu cierpień analogicznych do tych, które przeżywa klient, podzieleniu takich afektów jak: zniechęcenie, apatia, niezadowolenie czy agresja itp., co mogłoby zakłócić pragmatyczny przebieg procesu doradczego, który powinien mieć głównie charakter poznawczy, podczas którego doradca dzięki obserwacji i poznaniu klienta próbuje go zrozumieć, gdyż kompetentne pomaganie i wspiera-

¹³ Afektywny poziom komunikowania się pojawiający się wówczas, gdy rozmówcy są zaangażowani w rozmowę, ujawniają własne poglądy, wartości i uczucia. Wymaga to dużej otwartości obydwu uczestników relacji, ale dzięki największemu zaangażowaniu empatii, w porównaniu z poziomem faktycznym (charakteryzującym się tym, że to co komunikuje klient, dotyczy wyłącznie spraw zewnętrznych) i instrumentalnym (który występuje wówczas, gdy rozmówcy przekazują sobie informacje, gdyż są zainteresowani głównie porozumiewaniem się w określonej sprawie), umożliwia lepsze wzajemne poznanie i rozumienie.

¹⁴ Empatię doradcy zawodowego o emisyjności ujemnej można określić jako „empatię poznawczą”, gdyż towarzyszące jej procesy wymagają zaawansowanych rodzajów aktywności poznawczej. Przy tego rodzaju empatii występują przede wszystkim skutki nieafektywne o charakterze poznawczym, można do nich zaliczyć trafność interpersonalnego spostrzegania, czyli udaną próbę przybliżonego określenia czyichś myśli, uczuć i cech charakterystycznych.

nie wymaga przede wszystkim dobrego poznania i zrozumienia psychiki klienta i jego potrzeb. Doradca zawodowy o dużej emisyjności dodatniej może okazać się zbyt chaotyczny i impulsywny, niecierpliwy, może mieć duże problemy z koncentrowaniem się przez dłuższy okres czasu na problemach klienta, informacje przekazywane przez niego klientowi mogą być przesadzone, ubarwione, niezgodne z faktycznymi realiami. Natomiast duża emisyjność ujemna doradcy zawodowego mogłaby spowodować, że będzie on przedkładał interes i korzyści własne ponad interesy i potrzeby klienta, może być zbyt zaborczy, koniunkturalny, podejrzliwy, bez większych skrupułów, może usiłować wywierać nacisk na klienta, może też posunąć się do wywierania na niego presji i do traktowania go instrumentalnie i przedmiotowo. Doradca o dużej emisyjności ujemnej może mieć trudności w nawiązywaniu bliskiego kontaktu z klientem, w tworzeniu atmosfery otwartości i zaufania, w okazywaniu zrozumienia, może nie być w stanie okazywać wystarczającej wrażliwości na problemy klienta, może mieć skłonności do pouczania go, może też ograniczać się do komunikacji werbalnej, informacyjnej, pomijając formy komunikowania się poza-werbalnego, ekspresyjnego.

Tolerancja doradcy zawodowego mieszcząca się w zakresie od dużej do bardzo dużej wydaje się być konieczna ze względu na konieczność akceptowania wszystkich zgłaszających się po poradę klientów, bez względu na ich poziom, poglądy, postawy, cechy osobowości itp. Ten zakres tolerancji doradcy zawodowego jest właściwy ze względu na konieczność wymiany poglądów z osobami radzącymi się. Duża tolerancja powinna zagwarantować doradcy: umiejętności interpersonalne, dobre kontakty z klientem, otwartość na jego skomplikowane problemy, wyrozumiałość, opanowanie, cierpliwość, bezkonfliktowość itp. Doradca zawodowy o takiej tolerancji powinien być wyrozumiały dla wszelkiego rodzaju postaw, poglądów i przekonań klienta.

Doradca zawodowy o małej tolerancji może okazać się zbyt mało elastyczny, zbyt konfliktowy, za bardzo oficjalny, może nie umieć pohamować zdenerwowania, może okazać się niecierpliwy, zbyt mało wyrozumiały, może być skłonny do osądzania i krytykowania klienta.

Podatność doradcy zawodowego w zakresie od średniej do małej powinna zagwarantować: postawę asertywną, nieuleganie wywieranym naciskom, zarówno ze strony klienta, jak też innych osób, samodzielność podejmowanych działań i wypowiedzanych opinii, niezależności w myśleniu i działaniu, tzw. „silną osobowość”, dużą samosterowność wewnętrzną. Zbyt duża podatność doradcy zawodowego może spowodować, że będzie on zbyt uległy, niezdecydowany, niekonsekwentny, uległy na manipulacje oraz, że zbyt często będzie podejmował działania wymuszone. Natomiast bardzo mała podatność mogłaby uniemożliwić doradcy zawodowemu branie pod uwagę istotnych sugestii klienta.

Po przeanalizowaniu atutów, które wynikają z poszczególnych wartości emisyjności nasuwa się życzenie, aby wszystkie te atuty posiadał każdy doradca. Czy jest to możliwe w odniesieniu do wszystkich doradców?

Na tak postawione pytanie należy odpowiedzieć: nie. Jednakże na przykład, w przypadku doradców o emisyjności zerowej i bardzo dużej tolerancji można zauważyć zachowania charakterystyczne dla dwóch sąsiednich emisyjności, to znaczy dla średniej emisyjności dodatniej oraz średniej emisyjności ujemnej. Dzieje się tak, gdyż mechanizmy sterownicze są tak zaprogramowane, że powodują, iż zachowania człowieka, przejawiające się w odpowiedzi na

bodźce mieszczące się w zakresie tolerancji, nawet jeśli nie odpowiadają jego emisyjności, są takie same jak zachowania będące efektem bodźców odpowiadających emisyjności.

Pomimo, że artykuł ten dotyczył stałych indywidualnych cech osobowości doradcy zawodowego należy podkreślić, że efekty jego pracy zależą również od jego zmiennych cech osobowości, które można nabywać, rozwijać i doskonalić, jednakże rezultaty procesu edukacyjnego są zdeterminowane wartościami jego stałych indywidualnych cech osobowości. Z tego względu właściwe kształcenie zawodowe doradców (jak i kształcenie ustawiczne) powinno ono, być zindywidualizowane ze względu na wartości ich stałych indywidualnych cechy osobowości i uwzględniać nieustanne zmiany wartości stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych (emisyjność¹⁵, tolerancję i podatność¹⁶).

Literatura

- Egan G., *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, tłum. J. Gilewicz, E. Lipska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2002.
- Esmund K., Pietrullewicz B., *Poradnictwo zawodowe dla dorosłych, doradca zawodowy*, [w:] *Całociłowa edukacja zawodowa: problemy teorii i praktyki*, Wydawca: Centrum Zastosowań Ergonomii, Zielona Góra 1998.
- Gladding S.T., *Poradnictwo zawodowe. Zajęcia wszechstronne*, tłum. INTERLINK Gdańsk, Wydawca: Dom Wydawniczy ELIPSA, Warszawa 1994.
- Korcz I., Pietrullewicz B., *Multipotencjał człowieka w rozwoju zawodowym*, „Problemy Profesjologii” 2005, nr 1.
- Murgatroyd S. J., *Poradnictwo i pomoc*, tłum. E. Turlejska, Zysk i S-ka Wydawnictwo s.c., Poznań 2000.
- Nuñez F.L., *System poradnictwa zawodowego w Hiszpanii*, „Pedagogika Pracy” 2008, nr 52.
- Pietrullewicz B., *Determinanty rozwoju zawodowego człowieka: stan, perspektywy*, [w:] *Nauka a jakość życia: perspektywy i wyzwania III Tysiąclecia*, Prace VI Międzynarodowej Konferencji, Wilno, Litwa 2000 – Wilno: Stowarzyszenie Naukowców Polaków Litwy, 2001. – Studium Vilnense.
- Pietrullewicz B., *Wybrane aspekty przygotowania młodzieży do pracy*, [w:] *Edukacja ogólnotechniczna na przelomie XX–XXI wieku*, Praca zbiorowa z okazji 70-lecia urodzin i 48-lecia pracy zawodowej prof. zw. dra hab. Kazimierza Uździckiego, red. K. Uździcki, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2003.
- Pietrullewicz B., *Wybrane aspekty rozwoju zawodowego człowieka*, [w:] *Edukacja wobec rynku pracy. Realia – możliwości – perspektywy*, red. R. Gerlach, Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2003.
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 08.12.2004. Dz. U. Nr 263, poz. 2644.
- Standardy kwalifikacji zawodowych. Teoria. Metodologia. Projekty*, red. S.M. Kwiatkowski, K. Symeła, Warszawa 2001.
- Walat W., *Podręcznik multimedialny na tle wyzwań stawianych przez społeczeństwo informacyjne*, [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr VI, red. T. Lewowicki, J. Wilsz,

¹⁵ Emisyjność na przestrzeni całego życia w związku z procesami starzenia zmienia się wraz z wiekiem zawsze w kierunku od dużej dodatniej, do średniej dodatniej, następnie do zerowej i dalej do średniej ujemnej, aż do dużej ujemnej, przy czym tempo tych zmian u poszczególnych osób jest indywidualne, nie wszyscy też przechodzą przez jej pięć kolejnych etapów.

¹⁶ Tolerancja, z tych samych powodów, z wiekiem rośnie, a podatność maleje.

I. Ziaziun i N. Nyczkało, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Częstochowie, Częstochowa – Kijów 2004.

Walał W., *Założenia modelowe i propozycje rozwiązań struktury podręczników do uczenia techniki-informatyki*, [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr IV, red. T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun i N. Nyczkało, Wydawnictwo ZAT „Wipol”, Kijów – Częstochowa 2003.

Recenzent: B. Pietrulewicz