

Rozmowa doradcza

Pierwszy kontakt klienta z doradcą zawodowym nie zawsze jest prosty. Zdarza się, że przychodzi on do doradcy zawodowego nie z własnej woli (w przypadku ucznia może być to sugestia lub wręcz polecenie od nauczyciela lub rodzica). Jednak z roku na rok zwiększa się świadomość (nie tylko młodych ludzi) na temat istoty refleksyjnego podejścia do własnej ścieżki edukacyjno – zawodowej oraz konieczności skonsultowania swoich wątpliwości ze specjalistą, jakim jest doradca zawodowy.

Obowiązkiem doradcy zawodowego podczas spotkania jest stworzenie przestrzeni do efektywnej współpracy. Wskazane zatem jest, aby pomieszczenie, w którym odbywa się rozmowa, było przyjazne, pozbawione dystraktorów (takich jak muzyka, hałas za ścianą, inne osoby w pomieszczeniu). Rozmowa doradcza nie musi się odbywać za biurkiem, gdzie dwie osoby siedzą naprzeciwko siebie – warto jest zrobić wszystko, aby uniknąć zbędnego dystansu. Relacja doradcza powinna być relacją, gdzie doradca i osoba radząca są partnerami i wszelkie sytuacje podkreślające hierarchię są niepotrzebne.

Podczas pierwszego spotkania istotny jest kontakt wzrokowy – nawiązanie go już od pierwszych chwil spotkania, aktywne słuchanie, w którym zawierają się różnego rodzaju techniki (np. parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlenie). Istotna jest także postawa doradcy zawodowego – jego życzliwe nastawienie, uśmiech oraz nieustanne budowanie atmosfery pełnej pozytywnego zaangażowania w spotkanie. Tworzymy więc przestrzeń do efektywnej współpracy. W przypadku doradców zawodowych pracujących w szkole, momentem na przełamanie pierwszych lodów oraz zapoznanie się z potencjalnymi klientami, są zazwyczaj zajęcia zespołowe, dzięki którym uczniowie mogą zapoznać się z tematyką oraz obszarami, w jakich mogą uzyskać wsparcie podczas rozmów indywidualnych.

Bardzo często zdarza się, że klient przychodząc do doradcy zawodowego, traktuje go trochę jak "wróżkę" – oczekuje, że na podstawie rozmowy i przeprowadzonych testów doradca wywróży jemu, jaki zawód chce wykonywać. Istotne jest, aby klient zdawał sobie sprawę od samego początku procesu doradczego z tego, że doradca zawodowy nie daje gotowych odpowiedzi na to, kim dana osoba ma zostać w przyszłości. Jego zadaniem jest wskazanie różnych możliwości wspierania rozwoju klienta oraz uzyskanie pełniejszego wglądu we własne zasoby. Pomaga on także w indywidualnym konstruowaniu własnej ścieżki kariery edukacyjnej i zawodowej. Zadaniem doradcy zawodowego podczas rozmowy indywidualnej jest nie tylko określenie problemu, z jakim przychodzi klient, ale także wspieranie i rozwijanie jego możliwości za pomocą różnorodnych narzędzi doradczych oraz ćwiczeń. Rozmowa doradcza to nie tylko dialog, to także zaproponowanie klientowi takich

ćwiczeń, które pomogą jemu rozwiązać problem, z którym przychodzi do doradcy.

Doradca powinien przeprowadzić wstępną diagnozę. W przypadku ucznia poznać jego sytuację szkolną, ale także dowiedzieć się o jakichś istotnych wydarzeniach, które mogły mieć wpływ na to, w jakim etapie życiowym się on znajduje. Zdarzają się również takie sytuacje, w których niezbędna jest konsultacja z wychowawcą czy psychologiem lub pedagogiem, jeśli istnieje taka możliwość. Doradca może zasięgnąć od nich informacji zarówno o sytuacji szkolnej, jak i osobistej, rodzinnej czy materialnej. Może to dawać pełniejszy ogłęd na holistyczne postrzeganie klienta procesu doradczego. W przypadku osoby dorosłej warto również przeprowadzić wywiad odnośnie sytuacji życiowej, w jakiej znajduje się klient. Bardzo często na sytuację zawodową bezpośredni wpływ mogą mieć różne czynniki, na przykład sytuacja materialna, presja otoczenia, problemy zdrowotne czy inne.

Podczas pierwszej rozmowy warto jest określić cele oraz przebieg procesu doradczego, czas jego trwania oraz przewidywane rezultaty. Doradca może podkreślać, że nie tylko dany klient staje przed życiowym wyborem i ma wątpliwości, w jakim kierunku dalej pójść. Rozmowa doradcza nie powinna mieć charakteru akcyjnego, to znaczy nie powinna zakończyć się na jednym spotkaniu. Powinien to być proces. Wyjątkiem są sytuacje, gdy klient przychodzi do doradcy po konkretne informacje, na przykład uzyskanie odpowiedzi na nurtujące pytania wynikające z niewiedzy o zawodach czy rynku pracy. Jednakże, w przypadku bardziej złożonego problemu każdy proces doradczy jest inny i dotyczy innych obszarów tematycznych.

W każdym z nich można wyróżnić kilka etapów. Rozpoczyna się wstępem – czyli nawiązaniem kontaktu z klientem, określenie oczekiwań i zasad współpracy, poprzez spotkanie dotyczące badania zasobów klienta, uzupełnienie jego obecnej wiedzy oraz rozwiązania wątpliwości, aż do wypracowania skutecznych metod działania oraz rozwiązania wątpliwości. Dorota Pisula w swojej publikacji wymienia kilka różnych podejść do podziału rozmowy doradczej na etapy, których dokonali: L.M. Brammer, M.T. Ho-Kim J.F. Martie, J. Brzeziński i S. Kowalik, B. Wojtasik¹. Podejścia wymienionych przez

1) Pisula D., ABC doradcy zawodowego. Rozmowa doradcza, KOWEZIU, 2010.

Autorkę specjalistów pokazują różnice w kładzeniu nacisku na poszczególne etapy rozmowy doradczej.

Nie ma ścisłej reguły i zasady na to, ile spotkań powinien trwać kontakt doradczy. W zależności od sytuacji i obszaru tematycznego zazwyczaj jest to od 3 do 6 i więcej spotkań. Często doradcy zawodowi już po pierwszym spotkaniu są w stanie określić, ile spotkań będzie koniecznych dla klienta. Oczywiście, wymaga to obopólnej zgody na daną ilość i częstotliwość.

Podczas rozmów doradczych można zaobserwować dwa różne podejścia w pracy z klientem – **strategia rozwiązania problemu i strategia budowania rozwiązań**. W pierwszym podejściu to doradca rozpoznaje i wyjaśnia problem osobie radzącej się, a następnie razem z klientem rozwiązuje ten problem poprzez modyfikowanie sposobu myślenia, nakłonienie do zmiany zachowań czy opanowania niezbędnych umiejętności. Doradca stosujący strategię budowania rozwiązań nie pyta o powód danego problemu tylko przesuwając istotę swoich działań na poszukiwanie rozwiązań w zasobach klienta. Celem procesu doradczego w tym podejściu jest konstruowanie takiej ścieżki kariery, w której możliwości klienta pozwolą jemu na osiągnięcie danego celu.

Często początkujący doradcy boją się rozmów indywidualnych, odczuwają duży stres wynikający z braku doświadczenia. Jednakże, jak pokazuje Katarzyna Stemplewska – Żakowicz, wielu specjalistów, prowadzących wywiad, nie tylko tych rozpoczynających swój warsztat pracy, popełnia błędy. Wśród najczęstszych barier i błędów utrudniających efektywne słuchanie, wyróżnia ona przede wszystkim:

- osądzanie – specjalista nadaje klientowi etykietę, ocenia go w negatywny sposób, bez konkretnego powodu, myśli że klient nie jest wystarczająco inteligentny, itd.;
- skojarzenia – specjalista słucha swojego klienta wybiórczo i dorabia sobie dalszy ciąg wydarzeń zgodnie z fantazją lub własnymi doświadczeniami. Zdarza się również przerywanie wypowiedzi klienta i dopowiadanie za niego;
- zjednywanie – specjalista nie słucha uważnie (tylko po to, by nie stracić wątku), ze wszystkim się zgadza, nie angażuje się naprawdę, chce tylko być zgodnym z klientem.

Podczas przeprowadzania rozmów doradczych przede wszystkim nie należy się ich bać. Doradca zawodowy, jak każdy człowiek popełnia błędy, ważne jest to, aby umieć zdawać sobie z nich sprawę oraz na bieżąco korygować swoje zachowania. Dodatkowo, ważne jest by pamiętać, że praktyka czyni mistrza, i im więcej rozmów doradczych przeprowadzi doradca, tym bardziej pewnie będzie podchodził do kolejnych.

Rozmowa doradcza to nie tylko technika pracy, wymiana zdań pomiędzy doradcą a klientem. To przede wszystkim spotkanie dwóch partnerów, którzy rozmawiają ze sobą nie tylko na tematy dotyczące budowania ścieżki kariery. Nierzadko podczas spotkań doradca udziela wsparcia w różnych obszarach, to zrozumiałe, ponieważ na cały proces planowania ścieżki kariery edukacyjno –

zawodowej składają się także inne czynniki, nie związane z ukończonymi szkołami czy wykonywaną pracą. Doradca zawodowy podczas rozmowy indywidualnej musi być wszechstronny – znać się na wielu dziedzinach życia, ale powinien również posiadać takie umiejętności interpersonalne, które pozwolą mu nawiązać relację z różnymi klientami. Powinien także posiadać umiejętność analitycznego myślenia i wyciągania wniosków. Każdy klient jest inny, i nie należy wszystkim proponować te same narzędzia i techniki. Zadaniem doradcy jest dostosowanie metod pracy do potrzeb i możliwości klienta. Trafna analiza i ocena obszaru do pracy i konkretnego klienta pozwala doradcy na efektywną pracę z nim i wykorzystanie takich metod, które w największym stopniu odpowiadają na oczekiwania osoby radzącej się.

Rozmowa doradcza to trudny, ale niezwykle istotny proces, który w największym stopniu jest w stanie wskazać klientowi dalsze możliwości rozwoju. Pamiętajmy o tym, aby podczas przeprowadzanych rozmów doradczych, być nie tylko doradcą, ale także człowiekiem, który słucha, doradza i chce pomóc.

Źródła:

Pisula D., ABC doradcy zawodowego. Rozmowa doradcza, KOWEŻiU, 2010.

Stemplewska – Żakowicz K, Wywiad psychologiczny tom 3 – wywiad w różnych konspektach praktycznych, PTP, 2005.



Natalia Kęsek

– doradca zawodowy, trener, pedagog. Praktyk w zakresie szkolnego doradztwa zawodowego, wykładowca akademicki, autorka Wewnętrzny Programu Doradztwa Zawodowego dla dwóch wielkopolskich placówek. Jako szkolny doradca zawodowy pracuje m.in. z młodzieżą, którą wspiera w zakresie budowania własnej ścieżki kariery.

Prowadzi szkolenia z zakresu budowania dokumentów aplikacyjnych, autoprezentacji oraz procesów rekrutacyjnych. W swojej pracy najczęściej stosuje aktywne metody szkoleniowe.

Samoocena

TWÓRCZE WTRĄCENIA

Samoocena to sposób w jaki ludzie oceniają rozumienie siebie oraz wartość jaką sobie przypisują. Nasz poziom samooceny i wiary w siebie oddziałuje na nas, na nasze zachowanie, ale również na to jak postrzegają nas inni. Ludzie sukcesu to najczęściej ci, którzy mają pozytywny obraz siebie. Ludzie, którzy widzą i oceniają się w czarnych barwach, nie tylko częściej doznają porażek, przeżywają negatywne stany emocjonalne, które niejednokrotnie odbijają się na ich zdrowiu, ale również rezygnują z wielu działań już na samym początku, tracąc szanse na rozwój.