

# DORADCA KARIERY



FOT: PIXABAY.COM

**DK**  
DORADCA  
KARIERY

- **Adaptacja fińskiego modelu poradnictwa grupowego Stop&Go**
- **Terapia przytulaniem**
- **Wyzwania w pracy doradcy kariery z klientem dorosłym**
- **Multimedialne narzędzia w pracy doradcy zawodowego**
- **Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach w działaniach PUP**
- **Homeschooling – inwestycja warta zachodu**
- **Urząd pracy a nie urząd bezrobocia**
- **Jeśli nie List Motywacyjny, to Krąg silnych stron?**
- **Doradca zawodowy w gabinecie**
- **Jak uczyć nastolatków radzić sobie z presją osiągnięć?**

# Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach w pracy doradcy zawodowego z Powiatowego Urzędu Pracy w Kartuzach

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Kartuzach doradcy zawodowi spotykają się z różnymi klientami, jak i różnymi problemami, których oni doświadczają. Są to często osoby obarczone nie tylko brakiem pracy, ale też uzależnieniami, przemocą, niepełnosprawnością, problemami natury psychicznej, bezdomnością, itp. Te sytuacje życiowe mają ogromny wpływ na słabą motywację do podejmowania pracy lub jej zupełny brak. Standardowe metody i narzędzia dostępne dla doradców w powiatowych urzędach pracy nie zawsze są wystarczające. Ktoś życzliwie poradził, że Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach (TSR), będzie odpowiednia. Po szkoleniu oraz próbach zastosowania technik stwierdziłam, że metoda ta ułatwia mi bardziej świadome prowadzenie klienta.

Model TSR oznacza określoną wizję człowieka, specyficzny sposób myślenia na temat skutecznego sposobu pomagania. Rozwinęli i opisali go S. de Shazer i L. K. Berg z Centrum Terapii Krótkoterminowej Rodzin w Milwaukee w USA. Hasłem przewodnim tego nurtu są 3 zasady: **Jeżeli coś działa, róbmy tego więcej! Jeżeli coś nie działa, to róbmy coś innego! Jeżeli się coś nie zepsuło, to nie naprawiamy!** Sposób prowadzenia dialogu musi być jak najbardziej użyteczny dla klienta. Taki efekt uzyskamy wychodząc poza problem, nie interpretując go. Kierunek dialogu wyznacza nie problem, a potrzeby klienta. W podejściu tym ważne jest, aby Pomagacz – doradca koncentrował się **na pozytywach, rozwiązaniach, teraźniejszości i przyszłości**. Dzięki temu zostają ujawnione potrzeby klienta i łatwo wtedy ustalić jego cele.

Poniżej przedstawię kilka technik z Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, które wykorzystywałam w pracy z osobami bezrobotnymi. Podczas rozmowy przyjmuję pozycję „pomagacza niewiedzącego”, gdyż to mój klient jest ekspertem od swojego życia, zna stosowne rozwiązania dla siebie i potrzebuje tylko wsparcia. Tak naprawdę chodzi o to, aby sam klient lepiej zrozumiał siebie samego i umiał znajdować rozwiązania swojego problemu. Staram się ostrożnie używać słów, gdyż mogą one pozostawić trwałe i negatywny ślad w pamięci klienta.

## Technika wyznaczania celów:

Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach uświadomiła mi, że to klient jest najważniejszy i jego cel. Przy mojej pomocy klient sam dokonuje wyboru o czym chce rozmawiać z obszaru poszukiwań pracy oraz od czego chce zacząć. Wybiera to, co według niego jest najlepsze lub czego w danym momencie potrzebuje. Nie staram się zatem zmieniać ludzi tylko pomagam tworzyć im warunki, by mogli sami dokonać zmian. W Urzędzie Pracy zaczynam od rozmowy poza problemem, czyli np. *Czym*

*się Pan/i zajmuje? Co Pan/i lubi robić? Czym się Pan/i interesuje?* Dzięki temu powoli buduję relację opartą na zaufaniu i współpracy. Znajduje to, co jest istotne dla niego. Staram się pamiętać, że nie można nikogo zmusić do zmiany, ważne jest jednak znalezienie tego, co jest wystarczająco ważne dla samego klienta, aby on był w stanie zrobić to, co się składa na pożądaną zmianę. Dowiaduję się wtedy o jego aspiracjach i marzeniach. Klient bardziej się otwiera, mówi, czego oczekuje i określa szczegóły czego chce lub czego nie chce.

**Pytania pomocnicze:** *Po co Pan/i przychodzi? Czego Pan/i oczekuje? Czym pomysłem było to, że Pan/i się tu zgłosił? Co musi się wydarzyć, żeby uzyskać Pan/i swój cel? O czym powinniśmy porozmawiać, aby to spotkanie miało dla Pana/i sens? Jakich informacji Pan/i potrzebuje? Jaki jest pierwszy krok, który powinien Pan/i zrobić, aby zacząć? Co to zmieni w Pana/i życiu?*

## Technika szukania zasobów:

Podczas współpracy z klientem staram się go poznać, znaleźć zasoby, by móc skutecznie szukać rozwiązań na drodze do zatrudnienia. Zasoby dzielę na:

- wewnętrzne, do których należy: wiedza, cechy osobowościowe, umiejętności, wartości, zachowania marzenia, akt wiary, doświadczenie, plany;
- zewnętrzne, do których należą: ludzie, instytucje i rzeczy materialne (samochód, komputer, dobre połączenia autobusowe).

Każdy ma zasoby i wie, że je ma, ale nie każdy umie je wykorzystać! Razem z klientem, oprócz zasobów wewnętrznych pytam o ludzi ważnych, pomocnych dla niego oraz osoby/instytucje go wspierające. Sprawdza się u osób bez doświadczenia, z niskimi kwalifikacjami, z niską samooceną, gdy klient nie potrafi opowiedzieć o swoich atutach. Dzięki ćwiczeniu na zasobach wewnętrznych i zewnętrznych pokazuję klientowi jak wiele posiada cech, jak dużo potrafi i/lub jakie posiada rzeczy materialne oraz jak wiele osób ma wokół siebie czy też instytucji, które mogą być mu pomocne lub być wspierające.

**Pytania pomocnicze:** *Jakie umiejętności Pan/i wykorzystwała podczas/w ...? Co jest użyteczne w ...? Kto Pani/i pomoże i w czym może Panu/i pomóc? Na kogo może Pan/i liczyć? Jakie instytucje? Czy Pan/i ma samochód?*

## Praca na wyjątkach:

Dzięki stosowaniu tej techniki zwiększam świadomość występowania wyjątków w życiu klienta. Odkrywam i wzmacniam kompetencje osobiste klientów poprzez eksplorację, którą można podzielić na:

- eksplorację rodzaju doświadczenia (*Jak to jest, gdy ... Pan nie pije/gdy Pan pracuje?*)? *Jaki to rodzaj doświadczenia? Jakże uczucie się z tym wiązały? Jakże myśli?*);
- eksplorację sposobów działania klienta (*Jak to Pan/i zdołała zrobić? Jak tego Pan/i dokonała? Skąd Pan/i wiedziała, że to będzie pomocne?*);
- eksplorację wiedzy o sobie samym (*Co z tego co ma Pan/i w sobie wykorzystał/-a w tej sytuacji? Skąd Pan/i wiedziała jak to zrobić? Czego dowiedziały/-a się Pan/i o sobie samym dzięki temu doświadczeniu?*);
- eksplorację podobnych wyjątków z przeszłości (*Kiedy były inne, podobne sytuacje?*);
- eksplorację przyszłości (*W jaki sposób chce Pan/i te doświadczenie wykorzystać w przyszłości? W czym może Panu/-i to być pomocne? Jak Pan/i może to wykorzystać?*).

### Jakie uczucia się z tym wiążą?

Technika ta sprawdza się podczas pracy np. z osobą uzależnioną, długotrwale bezrobotną. „Szperam” w przeszłości tylko po to, aby poszukać we wspomnieniach sytuacji, gdy klient, np. był trzeźwy, czy przed wielu laty pracował. Dzięki tej technice pokazuję klientowi, że warto wrócić do zdarzeń, które są wyjątkiem i tym zdarzeniem należy się przyjrzeć, by odszukać zasoby i kompetencje klienta. Wskazuje ten „Wyjątek”, ten lepszy czas. Podczas rozmowy stosuję język klienta, tzn. używam DOKŁADNYCH słów klienta. Dodatkowo wzmacniam to CISZA, co daje szansę na zastanowienie się, na przemyślenia klienta, to czas na szukanie rozwiązań przez niego.

**A co z planami?** Pracując nad ustalaniem celów zawodowych klienta często stosuję **technikę tworzenia obrazu preferowanej przyszłości** za pomocą, np.:

**Pytań o pozytywną zmianę:** *Co będzie innego w Pana/i życiu, kiedy problemy zostaną rozwiązane? Jak będzie wyglądało Pana/i życie jeśli będzie Pan/i pracował/ła? Jak się poprawi Pana/i sytuacja, co będzie wówczas inaczej, co będzie wtedy Pan/i robiła innego, czego nie robi teraz? Jak będzie wyglądał Pana/i dzień w pracy?*

**Pytań o mały znak zmiany:** *Po czym Pan/i pozna w niedalekiej przyszłości, że sprawy układają się trochę lepiej w Pana/i życiu? Co będzie dla Pana/i pierwszym sygnałem poprawy?*

**Pytań o opis video:** *Proszę sobie wyobrazić taką sytuację: w niedalekiej przyszłości, kiedy ktoś z boku nagrywa na video Pana/i życie - tak jak w filmie, a sprawy w Pana/i życiu układają się lepiej niż obecnie. Co takiego zobaczy Pan/i na ekranie TV oglądając to nagranie?*

**Pytań z przyszłości:** *Proszę sobie wyobrazić, że właśnie przenieśliśmy się w niedaleką przyszłość – do momentu, kiedy Pan/i problemy już nie istnieją – co takiego innego dzieje się w Pana/i życiu?*

Wzmacnianie kompetencji klienta poprzez **Komplementowanie:**

Czasem w trakcie rozmowy doradczej zapomniałam o komplementowaniu, które jest trudną umiejętnością.

Charakteryzuje się ono wydobywaniem, wzmacnianiem i rozszerzaniem zasobów klienta na drodze ku zmianie. Podczas dialogu staram się pamiętać, by wzmacniać uczucie, by stosować dynamiczne czasowniki, takie jak: potrafisz, umiesz, możesz. Od ukończenia szkolenia TSR zamieniam wyrażenie „*jest Pani, np. komunikatywna*” na wyrażenie: „*widzę, że potrafi się Pani komunikować z ludźmi. Jestem pod wrażeniem jak podczas porady grupowej bardzo łatwo odnalazła się Pani w grupie i szybko nawiązała nowe znajomości. To cenna i pożądana kompetencja osobista. Jak się Pani tego nauczyła? Skąd Pani wie w jaki sposób nawiązywać kontakty z innymi ludźmi?*”. Łatwiej jest komplementować za pomocą „*jestes*”, a trudniej we wskazany sposób. Od jakiegoś czasu komplementuję klientów, opierając się na faktach, odwołując się do konkretnych doświadczeń, przeżyć klienta.

Po szkoleniu zaczęłam stosować **Reframing – przeramowanie** (tzw. zmiana ram znaczeniowych). W ramach tej techniki dokonuję zmiany kontekstu (to samo zachowanie i sposób działania może nie sprawdzić się w danej sytuacji, jednak w jakimś innym kontekście może okazać się przydatne i użyteczne) lub zmiany znaczenia (znalezienie innego znaczenia dla danego zachowania). W pierwszym przypadku, zmiany kontekstu kiedy myślę o czymś zachowaniu, które mi się nie podoba to szukam jakiegoś innego kontekstu, sytuacji. Przykładowo, kiedy mój klient jest się bardzo oporny na zmiany i nie lubi nowości, to może się okazać, że będzie bardzo dobrym pracownikiem, gdyż będzie trzymał się kurczowo sprawdzonych i skutecznych sposobów, nie siląc się na wprowadzanie nowych pomysłów. W przypadku zmiany znaczenia szukam i zamieniam negatywną cechę w pozytywną. Przykładowo jeśli mój klient nadmiernie „*narzeka*” to mogę o nim również powiedzieć, że świadczy to o jego uważności, spostrzegawczości oraz zainteresowaniu zmianą swojej sytuacji. Samo narzekanie postrzegam wtedy jako źródło sił i energii klienta oraz jego postawę przeciwstawiania się rzeczywistości, która dla klienta jest nie do zaakceptowania. Podczas spotkania nadaję inne ramy określonego zachowaniu, nadaję mu nowego znaczenia. Dzięki tej technice nauczyłam się również zmieniać moje myślenie na temat klienta (z negatywnego na pozytywne). Zaczynam szukać jego zasobów i nie marnuję czasu na skupianie się na negatywach, a poświęcam czas i energię na budowaniu relacji czy też ustalaniu planów zawodowych bazując na pozytywach klienta.

Teraz świadomie stosuję **Skalowanie**. Kiedyś już miałam styczność ze skalowaniem, ale nie tak rozbudowanym i nie wiedziałam jak można tę technikę wykorzystać efektywniej. Podczas spotkań indywidualnych wykorzystuję ją do sprawdzenia/zbadania, np. gotowości do zmian bezrobotnego, gotowości do szukania pracy, czy do chęci rozwoju zawodowego. Na kartce papieru rysuję skalę od 1 do 10, tak by klient widział, podaję tę kartkę i postępuję wg poleceń:

1. Niech Pan/i powie, gdzie na tej skali, by się Pan/i umieścił/a, gdyby 1 oznaczało małą gotowość do zmian, a 10 to bardzo dużą gotowość do zmian. Przypuśćmy, że klient na skali X oznacza, w którym miejscu się znajduje np. 6.

2. Zadaję dalej pytania: *Jak Pan/i doszła do punktu np. 6? Jak to Pan/i zrobił/a? Co Pan/i wykorzystał/a?, Kto Panu/i pomógł (pytanie o zasoby)? Co już Pan/i zrobiła?*

3. Potem mówię: *Założmy, że Pan/i przesunął/a się o 1 pkt dalej. Czy Pana/i gotowość do zmiany jest większa? Co teraz jest inaczej? Co się zmieniło? Co jest lepiej?*

4. Potem pytam: *Czego Pan/i potrzebuje, by się znaleźć o 1 punkt dalej? (np. napisanie cv, listu motywacyjnego, poznanie technik szukania pracy, zapisanie się na kurs, zapisanie dziecka do przedszkola, itp.).*

5. Na koniec określam: *Które miejsce jest dla Pana/i na tej skali komfortowe? Do jakiego punktu chciałby Pan/i dojść?*

Technika ta jest przydatna, kiedy chcę określić jaka jest gotowość klienta do szukania pracy, chęć podjęcia zatrudnienia czy też możliwości do dokonania zmiany, itp.

Podczas szkolenia przedstawiono znaną już **Pracę z kartami**, ale wskazując na inne ich użycie. Zastosowałam tę technikę podczas porady grupowej dla kobiet, które za zadanie miały określenie swojego celu zawodowego. Na środku sali rozsypałam zdjęcia różnych kobiet (w różnych strojach, ubiorach i o różnych typach urody). Każda z nich miała wybrać sobie 1 zdjęcie kobiety, którą chciałaby zostać albo która jest dla niej inspiracją. Pytanie: Kim chciałaby się Pani stać? Do czego Pani tęskni? Do czego Pani podąża? Podczas tego ćwiczenia kobiety zaczęły wspominać kim były, kim się stały, o czym zapomniały i do czego chcą dążyć. Pozwoliło to na wzbudzenie zaciekawienia i odkrycia drzemających marzeń, czy też celów zawodowych. Karty wykorzystywałam również do rozmowy indywidualnej na temat przyszłości. Klient wybiera jedną z kart, która oznacza dla niego to, co chciałby robić, czym się zajmować w najbliższym czasie. Uczestnik wskazuje na kartę i określa ją jako, np. chęć przeżycia przygody, więc zadaję pytania: Co to dla Pan/i jest i co to oznacza? Co Pan/i chciałby robić? Jak chciałby Pan/i to zrobić? Jaki pierwszy krok musi Pan/i wykonać? Co jeszcze? A potem co jeszcze? Ludzie w tej sytuacji korzystają z ...? Dzięki tak poprowadzonej rozmowie odkrywam cele klienta, jego wartości życiowe oraz co dla niego jest ważne i jakie ma potrzeby. To dobry wstęp do omawiania preferowanej przyszłości zawodowej.

A jak zakończyć rozmowę z klientem? Podsumowaniem? Zadaniem? Skierowaniem? I tu również skorzystałam z TSR, wykorzystując **Technikę Informacji zwrotnej**. Na zakończenie rozmowy, po krótkiej przerwie, jeśli mam taką możliwość, przekazuję informację zwrotną. Podczas informacji zwrotnej przytaczam fakty świadczące o zasobach klienta (Zrobił/a Pan/i to i to ... co świadczy o sile...). Powiążuję komplementy z celem zawodowym klienta. Wzmacniam klienta poprzez odkrywanie i pokazanie zasobów osobistych, wyjątków klienta i wskazuję na rozwiązania, które sam podał. Używam sformułowań: *Jestem pod wrażeniem ..., Doceniam, że ..., Sądzę, że poradzi Pan/i sobie z..., Wie Pan/i jak sobie poradzić, Wie Pan/i co chce zrobić i czego potrzebuje? Chcę Panu/i powiedzieć, że wiele osób w tej sytuacji*

*wycofuje się, a Pan/i znalazł/a rozwiązania ... Budzi we mnie szacunek, to w jaki sposób ... Jeśli po powrocie będzie Pan/i chciał/a porozmawiać to proszę zadzwonić i się umówić, itp..*

Na zakończenie rozmowy stosuję często **sugestie albo zadanie domowe**. Proponuję: *Proszę obserwować co się będzie działo gdy będzie Pan/i mniej agresywny. Jak zacznie Pan/i szukać pracy? Proszę poszukać informacji w Internecie na temat CV lub stworzyć bazę potencjalnych pracodawców, itp.* Czasami sugeruję kilka zadań, aby klient mógł samodzielnie dokonać wyboru, co chce zrobić i czym się zająć w pierwszej kolejności w szukaniu pracy. To daje mu większe poczucie sprawstwa i samodzielności, stawiam go w pozycji głównej i najważniejszej.

Zmiana jest możliwa tylko wtedy, gdy klient wie czego chce (czyli jest określony cel) i ma do tego

odpowiednie kompetencje (lub wie co musi zrobić by je nabyć).

Dzięki poznaniu możliwości TSR zmieniłam swoje podejście i sposób pracy z klientem, tak by w konsekwencji nasze rozmowy były użyteczne dla mojego klienta i prowadziły do zmiany. Zaczęłam pracować na zasobach, kompetencjach, na wzmacnianiu klienta, na odkrywaniu jego celów zawodowych przy szukaniu pracy. Teraz wiem jak rozmawiać z klientem. Zatem doskonale w praktyce sprawdziły się stwierdzenia: **Jeżeli coś działa, róbmy tego więcej! Jeżeli coś nie działa, to róbmy coś innego! Jeżeli się coś nie zepsuło, to nie naprawiamy!** My doradcy zawodowi nie jesteśmy w stanie zmienić czyjegoś życia, ale możemy dać cenne wskazówki jak podążać szukając pracy.

**Artykuł został napisany na podstawie materiałów uzyskanych podczas szkolenia z I stopnia Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach organizowanego przez Centrum Rozwiązań z Torunia.**

Opisując techniki TSR korzystałam z książki J. Szczepkowski „Praca Socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach”, Wydawnictwo Edukacyjne „AKAPIT”, Toruń 2017.



**Julia Reszka**

Doradca zawodowy z 13 letnim stażem zawodowym, aktywnie działająca w ramach Centrum Poradnictwa Zawodowego przy Powiatowym Urzędzie Pracy w Kartuzach, eksperymentująca w nurcie Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, szkoleniowiec, członek grupy roboczej ds. jakości i upowszechniania poradnictwa zawodowego przy Wojewódzkim

Urzędzie Pracy w Gdańsku, aktywny członek w sieci poradnictwa zawodowego z powiecie kartuskim. Z wykształcenia pedagog i doradca zawodowy. Specjalizuje się we wsparciu indywidualnym klientów, przeprowadzaniu warsztatów z umiejętności miękkich i rozwoju kompetencji. Z pasją i zaangażowaniem wspiera ludzi w wyborze kierunku kształcenia zawodu oraz planowania kariery zawodowej.