

**PROCES DORADCZY W ZAKRESIE ODZYSKANIA SATYSFAKЦИИ ZAWODOWEJ.
STUDIUM PRZYPADKU**

Magda Wieteska
Studia Doktoranckie Pedagogiki
Uniwersytet Wrocławski
Ul. Dawida 1, 50-527 Wrocław
e-mail: mag.wieteska@gmail.com



ABSTRAKT

Cel badań. Celem badania było rozpoznanie zjawiska obniżenia poczucia satysfakcji zawodowej oraz stworzenie programu pomocy diagnostycznej.

Metodologia. Zastosowałam studium przypadku. Osobą badaną była 40-letnia kobieta skarżąca się na spadek satysfakcji zawodowej. W badaniu oparłam się na podejściu zawartym w teorii rozwoju zawodowego Donalda E. Supera. W procesie doradczym posłużyłam się fazami rozmowy doradczej według Maryline Augier. W procesie doradztwa uwzględniłam proces diagnozy, program pomocy diagnostycznej poprzez dobór odpowiednich narzędzi dostosowanych do sytuacji klientki oraz propozycje wsparcia i pomocy.

Wyniki. Przeprowadzony proces doradczy okazał się zgodny z zaplanowanym. Realizowane cele badana uznała za zgodne z celami wypracowanymi podczas procesu. Efektem wdrożenia programu pomocy diagnostycznej stało się uzyskanie przez osobę badaną świadomości w zakresie planowania i rozwoju kariery zawodowej.

Wnioski. Teoria rozwoju zawodowego Donalda E. Supera, według której jest to proces przebiegający w czasie i w ramach ogólnego rozwoju człowieka, charakteryzujący się tendencją wzrostową i zmianą zdolności do określonych rodzajów zachowania zawodowego, wpisuje się w aktualne potrzeby i dążenia ludzi pracujących zawodowo. Wyjaśnia też korelację pomiędzy satysfakcją z życia a wykonywaną pracą.

Słowa kluczowe: proces doradczy, satysfakcja zawodowa, rozwój zawodowy, kariera

**The advisory process in the field of regaining professional satisfaction.
A case study**

ABSTRACT

Purpose of research. The aim of the study was to recognize the phenomenon of a lowering sense of job satisfaction and to create a diagnostic assistance program.

Methodology. I applied a case study. The person examined was a 40-year-old woman complaining of a decrease in job satisfaction. The study was based on the

approach included in Donald E. Super's theory of professional development. In the advisory process, I used the phases of an advisory conversation according to Maryline Augier. In the counselling process, I took into account the diagnosis process, the diagnostic assistance program through the selection of appropriate tools adapted to the client's situation, as well as the suggestions for support and assistance.

Results. The consultancy process turned out to be consistent with that planned. The goals examined were considered consistent with the objectives developed during the process. As a result of the implementation of the diagnostic assistance program, the above-mentioned client became aware of the planning and development of her professional career.

Conclusions. The theory of professional development of Donald E. Super, according to which it is a process taking place in time and as part of the general human development, characterized by an upward trend and change in ability to specific types of professional behaviour, is in accordance with current needs and aspirations of working people. It also explains the correlation between job satisfaction and work currently performed.

Key words: advisory process, professional satisfaction, professional development, career

TEORIE ROZWOJU ZAWODOWEGO

Ze względu na fakt, że rozwój człowieka wyraża się w zmianach jego aktywności, nie można inaczej ocenić aktualnego poziomu jednostki niż poprzez analizę jej aktywności. Brak zmian w porównaniu aktualnych działań z poprzedzającymi świadczy o stagnacji. Nie każda różnica informuje jednak o postępującym rozwoju. Ważny okazuje się kierunek zachodzących zmian. Mogą one mieć charakter regresywny, gdy człowiek w swoich działaniach wraca do form charakterystycznych dla wcześniejszych lat życia. O rozwoju mówimy jedynie wówczas, gdy pojawiające się zmiany mają postać wzrostową, świadczącą o osiągnięciu wyższego, bardziej dojrzałego poziomu.

Rodzaj podejmowanych działań wyznacza poziom aspiracji, charakter osobistych preferencji oraz ocenę własnych możliwości osiągnięcia zamierzonego celu. Ocena ta powstaje na bazie gromadzonej i modyfikowanej przez całe życie wiedzy dotyczącej posiadanych zdolności, predyspozycji oraz ograniczeń. Suma przekonań na temat własnej osoby, nazwana obrazem siebie, w istotny sposób wpływa na jakość relacji z otoczeniem, mobilizuje lub zniechęca do zachowań pobudzających (lub hamujących) intelektualny, społeczny czy moralny rozwój człowieka (Królikowska-Grzelak, 2016).

Potrzeba zaspokajania własnych ambicji jest inspiracją wszelkiej aktywności. Przynosi satysfakcję życiową, poczucie spełnienia i samorealizacji dzięki możliwości wyrażania własnych poglądów, uczuć, prezentowania pomysłów i rozwijania zainteresowań (Kasprzyk, 2012). Aktywność można określić jako potencjalną gotowość do działania, wyrażającą się w różnych formach, która jest odpowiedzią na potrzeby człowieka. Potrzeby te dzielą się na wrodzone i nabyte. Pierwsze powstają w oparciu o strukturę organizmu, drugie natomiast pojawiają się w toku życia i kształtują się różnie w zależności od jego warunków (Jagiello, 2000). Co istotne, w wyniku rozwijających się różnorodnych form działalności człowieka powstają nowe potrzeby, uwarunkowane społecznie, lecz kształtowane indywidualnie. Wszystkie one rodzą się i urzeczywistniają

w powiązaniu z doświadczeniem indywidualnym, choć u każdego człowieka zakres ten jest różny. Stąd też zaobserwować można zróżnicowanie potrzeb u ludzi, którzy znajdują się w identycznych warunkach środowiskowych (Pietryga, 2016).

Jedną z ważnych potrzeb człowieka jest potrzeba samorealizacji przejawiająca się poprzez odczuwanie satysfakcji z pracy zawodowej. W dobie globalizacji oraz szybkiego tempa przemian społeczno-gospodarczych obrana ścieżka zawodowa przestaje być wyznacznikiem całościowej kariery. Odzwierciedlenie tej zmiany widoczne jest także w „przejsciu od teorii skoncentrowanych na wyborze zawodowym do teorii skoncentrowanych na projektowaniu karier, gdzie procesy wyboru są powtarzalne i odwracalne” (Bańka, 2016, s. 42). Augustyn Bańka podkreśla konieczność zredefiniowania pytania: „Kim człowiek jest?”, proponując w zamian pytanie: „Jak się człowiek staje?”, w którym zawierają się potrzeby jednostki uzależnione od celów, okoliczności, aktywności i wsparcia (2016). Podejście to koreluje z definicją rozwoju zawodowego stworzoną przez Donalda E. Supera, według której jest to proces przebiegający w czasie i w ramach ogólnego rozwoju człowieka, charakteryzujący się tendencją wzrostową i zmianą zdolności do określonych rodzajów zachowania zawodowego (Super, 1994). Podobnie twierdzi Kazimierz Czarniecki, który w swojej definicji stawia akcent na „przemiany świadomości jednostki i twórcze przekształcanie siebie i swojego środowiska” (1981, s. 160).

W podejściach tych wyraźnie widać odwrót od najstarszej teorii rozwoju zawodowego, teorii „cech-czynników” Franka W. Parsonsa, która traktuje wybór zawodu jako jednorazową decyzję. Teorie Anny Roe oraz Johna L. Hollanda koncentrują się na przypisaniu momentu wyboru zawodu do konkretnej fazy biograficznej. Dopiero u Eli Ginzberga widać znaczące przejście: choć uważa on, że tendencje do wyboru zawodu pojawiają się na dość wczesnym etapie życia, na późniejszych etapach dojrzewają i mogą się zmieniać (Wojtasik, 2011). Teorię tę rozwija D. Super, traktując wybór zawodu jako proces rozwojowy, będący „wynikiem wzajemnych oddziaływań odziedziczonych zdolności, doświadczeń edukacyjnych, możliwości odgrywania różnych ról społecznych oraz oceny kompetencji do odgrywania roli przez kolegów i przełożonych” (Bajcar i in., 2006, s. 69). Kariera rozwija się zatem przez całe życie człowieka.

D. Super podkreśla zależność pomiędzy satysfakcją z życia a wykonywaną pracą: „stopień satysfakcji jednostki z życia jest proporcjonalny do stopnia, w jakim może ona urzeczywistnić obraz siebie” (Bajcar i in., 2006, s. 70) i uważa aktywność zawodową za jeden z podstawowych czynników organizujących strukturę osobowości. „W tym zakresie szczególnie ważne jest poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, a raczej jego braku oraz nieodpowiedniość zajmowanego stanowiska w porównaniu do posiadanych kompetencji, powodujące obniżenie subiektywnej wartości pracownika” (Kierska, 2015, s. 376).

Uznając, iż model D. Supera najlepiej wpisuje się w problem badanej i może posłużyć jego rozwiązaniu, w oparciu o niego przeprowadziłam proces doradczy.

ROZMOWA DORADCZA

Satysfakcja z życia zawodowego jest jednym z wyznaczników poczucia jakości życia w ogóle, bowiem rozwój zawodowy wpisuje się w rozwój osobisty jednostki (Wach-Kąkolewicz, 2008).

Brak satysfakcji zawodowej to problem 40-letniej M., która dziesięć lat przepracowała na etacie, od pięciu lat pracuje jako *freelancer*. Od około dwóch lat ma coraz mniej zleceń, a te, które trwają, są słabo płatne. W związku z obecną sytuacją zawodową znacznie obniżyło się jej poczucie satysfakcji zawodowej. Badana chciałaby, aby praca na powrót przynosiła jej twórcze spełnienie, chciałaby też więcej zarabiać.

Podstawową metodą badawczą, którą posłużyłam się w niniejszej pracy, jest studium przypadku, polegające na wszechstronnym opisie badanego zjawiska, określonej jednostki lub zbiorowości. „Metoda ta ma charakter empiryczny, ponieważ analizuje i ocenia zjawiska zachodzące w rzeczywistości” (Grzegorzczak, 2015, s. 10). Studium przypadku stosowane jest zwłaszcza dla tematów badawczych o charakterze opisowym. Spośród innych metod badań jakościowych wyróżnia je jednostkowy charakter przedmiotu badań, brak wstępnej hipotezy, badania zjawiska w rzeczywistym kontekście oraz całościowy charakter badań. Studium przypadku opisuje szczegółowo, jak doszło do danego wydarzenia oraz jaki był jego dokładny przebieg. W związku z powyższym, w procesie doradztwa uwzględniłam proces diagnozy, program pomocy diagnostycznej poprzez dobór odpowiednich narzędzi dostosowanych do sytuacji klientki oraz propozycje wsparcia i pomocy.

Każdy proces rozpoczyna się od diagnozy problemu. Termin „diagnoza” wywodzi się z greki i oznacza „rozpoznanie” (Wielka Encyklopedia Powszechna, s. 32). Ewa Jarosz wymienia czynniki potrzebne do postawienia diagnozy, którymi są zebranie danych, wykorzystanie tych, które mają znaczenie i pominięcie danych bez znaczenia oraz podanie ostatecznego sądu (Jarosz, 2006). Zanim jednak proces doradczy rozpocznie się diagnozą, doradca powinien skupić się na tym, by poprowadzić rozmowę według tzw. triady Carla Rogersa, opartej o trzy znaczące czynniki w kontaktach interpersonalnych: autentyczność doradcy, czyli zgodność z samym sobą (kongruencja), pełną akceptację osoby radzącej się oraz wrażliwe i empatyczne podejście do klienta (Wojtasik, 2011).

W procesie doradczym posłużyłam się fazami rozmowy doradczej według Maryline Augier (1999). W pierwszej fazie, nastawionej na stworzenie klimatu zaufania, opowiedziałam badanej o pracy doradcy zawodowego, odnosząc się do własnych doświadczeń. Wyjaśniłam też, na czym polega proces doradczy i przedstawiłam zasady kontraktu. Ze względu na fakt, że pracuję z klientami również w oparciu o elementy coachingu włączane do procesu doradztwa zawodowego, poinformowałam o tym badaną. Nakreśliłam ogólny zakres naszych spotkań, prosząc rozmówczynię o odniesienie się do moich propozycji. W ten sposób klient może poczuć się włączony do prawdziwej pracy nad swoją przyszłością. Dodatkowo faza ta przygotowuje go pośrednio do kolejnych etapów rozmowy, do innego podejścia do własnego problemu (Augier, 1999). Badana zaakceptowała zaproponowany jej model doradztwa oraz scenariusze spotkań.

W drugiej fazie rozmowy doradczej, będącej fazą bilansu osobistego i zawodowego, przeprowadziłam diagnozę, skupioną na badaniu zarówno przeszłości badanej, jak i oceny jej stanu teraźniejszego w oparciu o różnorodne narzędzia, które omówię w dalszej części niniejszej pracy. W trzeciej fazie, w której doradca zdąża równocześnie do osiągnięcia dwóch celów: poznania klienta i spowodowania, by on sam lepiej siebie poznał, wspólnie z badaną zanalizowałam i skategoryzowałam zebrane dotychczas informacje. Fazę tę można nazwać podsumowaniem diagnozy. Skupiłam się również na spostrzeżeniach i refleksjach badanej odnośnie do propozycji działań

w zakresie osiągnięcia/powrotu do satysfakcji zawodowej. W fazie tej doradca nie tylko wysłuchuje klienta, ale również udziela informacji na temat perspektyw zatrudnienia i szkolenia albo kształcenia w dziedzinie, którą klient bierze pod uwagę. Dodatkowo wspiera go i motywuje do podjęcia działań. Moja praca z badaną była zgodna z powyższymi założeniami trzeciej fazy rozmowy doradczej. W fazie tej M. Augier umieszcza też etap realizacji projektu, czyli działania własne klienta. Etap ten zaprezentowałam w końcowej części niniejszej pracy.

FAZY ROZMOWY DORADCZEJ

Faza I (1 spotkanie)

- 1/ Przywitanie badanej. Autoprezentacja doradcy.
- 2/ Prośba o wprowadzenie do problemu badanej (historia badanej).
- 3/ Wyjaśnienie, na czym polega proces diagnozy i wspierania w rozwoju zawodowym (z odniesieniem do modelu doradztwa zawodowego stosowanego w pracy doradcy).
- 4/ Wysłuchanie informacji zwrotnej od badanej, dotyczącej zaproponowanego modelu diagnozy i wsparcia (akceptacja badanej).
- 5/ Przedstawienie scenariusza spotkań (akceptacja badanej).
- 6/ Zawarcie kontraktu (czas trwania całego procesu doradczego, częstotliwość, długość i liczba sesji, dzień i godzina rozpoczęcia, stawka za sesje, procedury odwołania spotkania).

Faza II (4 spotkania)

- 1/ Rozmowa doradczo-coachingowa na temat przeszłości zawodowej i oceny stanu teraźniejszego w aspekcie przebiegu kariery zawodowej badanej:
 - z wykorzystaniem technik komunikacyjnych, takich jak: aktywne słuchanie (koncentracja doradcy zarówno na wypowiedzianych słowach badanej, jak i na towarzyszących im sygnałach niewerbalnych – badana, mówiąc o swoich ostatnich doświadczeniach zawodowych ściszyła głos, na jej twarzy pojawił się smutek), parafraza (doradca: „Z tego, co powiedziała pani, wnoszę...”), klaryfikacja (doradca: „To znaczy według pani...”), odzwierciedlanie uczuć (badana: „Nie wiedziałam, co robić. Nic sensownego nie przychodziło mi do głowy”, doradca: „Czuła się pani bezradna”), podsumowywanie (doradca: „To może podsumujemy to, co dotychczas omówiliśmy...”);
 - z wykorzystaniem pytań coachingowych, takich jak: pytania proste („Co się wtedy konkretnie stało?”), krótkich („Jak do tego doszło?”), otwartych („Jak mogłaby pani wykorzystać to doświadczenie?”), mocnych („Która z rzeczy, które pani robi, hamuje panią?”), pytania o cud („Proszę sobie wyobrazić, że dzisiejszy dzień minie jak zwykle i wieczorem pójdzie pani spać. W czasie, gdy będzie pani spać, wydarzy się cud, który spowoduje, że wszystkie pani problemy, które panią tu sprowadziły, znikną. Oczywiście pani nie będzie tego wiedzieć, bo będzie pani spała. Co będzie innego w pani życiu od momentu przebudzenia? Po czym pani pozna, że zdarzył się ten cud?”);

- z wykorzystaniem ćwiczenia określającego rodzaje karier, zgodnie z koncepcją Marka Suchara, który twierdzi, iż „w życiu zawodowym „przeszłość jest wstępem do przyszłości” (2010, s. 7), co umożliwi odniesienie przeszłych doświadczeń do rozwoju i dalszego planowania kariery zawodowej. Pod pojęciem kariery zawodowej autor rozumie wielowymiarowy, indywidualny scenariusz przebiegu życia zawodowego, obejmujący różne aspekty aktywności: zawodowy, psychologiczny, społeczny i życiowy; podkreśla także, że kariera zawodowa rozwija się w trakcie całego życia zawodowego (Suchar, 2010). Wykonane ćwiczenie pokazało, że badana od kilku lat realizuje karierę sinusoidalną, czyli taki typ kariery, który cechuje ciągłe szukanie nowych miejsc pracy i konieczność przekwalifikowania się. Przekwalifikowanie się w jej przypadku oznacza poszerzanie kompetencji o nowe umiejętności, takie jak nauczanie innych czy pisanie tekstów w języku angielskim. Sinusoidea – opadanie i wznoszenie się – dobrze ilustruje zmiany dotyczące miejsc pracy badanej (instytucje publiczne, prywatne, fundacje i stowarzyszenia) oraz sposobu jej wykonywania (praca w miejscu zatrudnienia, praca zdalna). Po części kariera kobiety przypomina także typ kariery łamanej (zygzak). Można to stwierdzić na podstawie przebiegu dotychczasowego zatrudnienia: na samym początku (pierwsza praca na etacie) pracowała wyłącznie w jednym dziale, później przeszła do kolejnego. Pod trzech latach została zwolniona, z powodów zdrowotnych przebywała na rencie. Później były kolejne, etatowe miejsca pracy i kolejne zwolnienia. Dopiero od momentu, gdy przeszła na „własny rozrachunek” (cudzysłów określa tu pracę według własnych preferencji dotyczących czasu wykonywania pracy, konkretnych zleciodawców – kilku zamiast jednego oraz rodzaju umów – zlecenia, o dzieło, prawa autorskie), jej kariera zaczęła się wznosić. Wznoszenie kariery w późniejszym, dojrzałym wieku jest charakterystyczne dla typu kariery łamanej (zygzak);
- z wykorzystaniem koła życia (badana określiła poziom satysfakcji w każdej dziedzinie życia, tj.: praca, pieniądze, rodzina, rozwój osobisty, zdrowie, wypoczynek, życie towarzyskie, życie duchowe. Wyniki pozwoliły jej dokonać samooceny w kluczowych dziedzinach życia. Pomocne okazały się pytania doradcy: „Co pani widzi?”, „Co jest dla pani najważniejsze w życiu?”, „Jak to, co jest dla pani najważniejsze, wygląda w zestawieniu z pani kołem?”, „Jakie uczucia pani towarzyszą, gdy obserwuje pani swoje koło życia?”, „Które z części koła wpływają wzajemnie na siebie?”, „W których obszarach chciałaby pani zwiększyć poziom swojego zadowolenia?”, „Co może pani zrobić, aby osiągnąć oczekiwany poziom satysfakcji?”, „Co jeszcze może pani zrobić?”, „Którym obszarem chce się pani zająć w pierwszej kolejności, aby obraz całego koła w pani przekonaniu poprawił się?”, „Jak będzie wyglądało pani życie, gdy zajmie się pani tym obszarem?”. W wyniku oceny koła życia okazało się, że badana odczuwa deficyty w kwestiach: pracy (brak satysfakcji z dotychczas wykonywanej), pieniędzy (zbyt niskie wynagrodzenie w stosunku do wykonywanej pracy) oraz rozwoju osobistego (klientka: „Praca zajmuje mi za dużo czasu, żebym mogła myśleć o rozwijaniu się”). Następnie doradca poprosiła badaną, aby ta wypisała pierwsze czynności, które potrzebuje wykonać, aby poprawić stan wybranych obszarów. W konsekwencji

na liście pojawiły się następujące czynności: „znaleźć sposoby na to, by praca mnie satysfakcjonowała” (w obszarze „praca”), „znaleźć nowych zleceńodawców/poprosić o podwyżkę dotychczasowych/rozważyć pomysł założenia własnej firmy” (w obszarze „pieniądze”), „znaleźć czas na zastanowienie się i wdrożenie działań mających na celu mój rozwój osobisty” (w obszarze „rozwój osobisty”);

- z wykorzystaniem luk kompetencyjnych, czyli obszarów umiejętności pracownika, które wymagają poprawy i doskonalenia. W efekcie tego ćwiczenia uzyskano następujące wyniki i przyporządkowano im konkretne sposoby działania: Język angielski (obecnie na poziomie 2 – stan docelowy – poziom 5). Działania: nauka języka poprzez zapisanie się na kurs, praca własna – oglądanie filmów z napisami w jęz. angielskim, pisanie prostych e-maili po angielsku, komunikacja bezpośrednia w jęz. angielskim (konwersacje). Umiejętności techniczne (obecnie na poziomie 2 – stan docelowy – poziom 5). Działania: nauka obsługi Excela i programów do graficznej obróbki zdjęć (obecnie na poziomie 2 – stan docelowy – poziom 4). Działania: wsparcie męża (informatyka z zawodu), praca własna;
- z wykorzystaniem kwestionariusza stylu uczenia się według Davida Kolba, opartego o doświadczenie i przeznaczonego dla osób dorosłych, mającego pomóc klientce w zrozumieniu, w oparciu o jakie wytyczne/własne preferencje powinna uczyć się języka angielskiego. Wyniki: najwyższa punktacja (42 pkt) w obszarze aktywny eksperymentator, najniższa punktacja (18 pkt) – refleksyjny obserwator; wynik na siatce stylów uczenia się: przeważa styl akomodacyjny. Oznacza to, że u badanej dominuje konkretne przeżycie i aktywne eksperymentowanie, a uczenie się jest efektywne poprzez działanie. Według wyniku testu dla badanej ważne są także możliwość podejmowania ryzyka oraz wprowadzanie zmian w otoczeniu i wpływanie na innych. Kobieta ma także predyspozycje do finalizacji rozpoczętych działań, co potwierdza się w jej dotychczasowych osiągnięciach zawodowych oraz dobrze rokuje przy podejmowaniu kolejnych wyzwań, takich jak np. nauka języka angielskiego.

Faza III (4 spotkania)

- 1/ Rozmowa doradczo-coachingowa skupiona na spostrzeżeniach i refleksjach badanej dotyczących pracy w fazie drugiej. Kobieta przyznała, że rozumie już, skąd wzięło się u niej obniżone poczucie satysfakcji zawodowej (luki kompetencyjne). W trakcie procesu diagnozy dowiedziała się także, które z jej kompetencji wymagają nauki i/lub wzmocnienia. W sferze niewiedzy pozostają jednak sposoby odnośnie do wypracowania poszczególnych i konkretnych sposobów działania.
- 2/ Zastosowane narzędzia w zakresie budowania celów:
 - SMART
Badana określiła cele, którymi były: znalezienie nowych zleceń oraz praca w obszarze zniwelowania luk kompetencyjnych (poszerzenia wybranych przez nią kompetencji).
Cele te sprawdzone zostały zgodnie z narzędziem do budowania celów SMART (cel jest specyficzny, bo dokładnie określa, co badana chce osiągnąć – ambitne, dobrze płatne zlecenia; cel jest mierzalny, bo badana wie, po czym pozna, że osiągnęła cel – po otrzymaniu ambitnych, dobrze płatnych zleceń; cel jest am-

bitny, odpowiada na pytanie, dlaczego jest to dla badanej ważne – podniesie jej samoocenę oraz podwyższy poczucie satysfakcji zawodowej; cel jest realistyczny, czyli wykonalny – badana wie, jakich zasobów potrzebuje do jego realizacji; cel jest terminowy – badana wie, kiedy będzie mogła zakończyć zadanie).

- **GROW**

Odnosnie eliminacji luk kompetencyjnych zastosowano model GROW. Klientka odpowiadała na pytania związane z formułowaniem celów: **Goal** (czego pragnie, czego chce?) Badana: „Nauczyć się języka angielskiego”. Po czym pozna, że to osiągnęła? Badana: „Po nabyciu umiejętności czytania i pisania w tym języku”. Jak będzie się czuła, gdy osiągnie cel? Badana: „Będę pewniejsza siebie”. Kiedy chce osiągnąć cel? Badana: „Daję sobie na to rok”.

Reality – badanie rzeczywistości, czyli stanu obecnego. Jaka jest obecna sytuacja w temacie znajomości języka angielskiego? Badana: „Nie robię z tym nic”. Co czuje? Badana: „Źle mi z tym”. Jakie mechanizmy wpłynęły na obecną sytuację? Badana: „Wcześniej angielski nie był mi potrzebny, ale od około dwóch lat jest coraz częściej wymagany w procesie rekrutacji na stanowiska dziennikarza, redaktora”.

Options – sprawdzanie dostępnych opcji w aktualnej sytuacji klienta. Jakie ma możliwości, by osiągnąć cel? Badana: „Nauka języka poprzez zapisanie się na kurs”. Co jeszcze? Badana: „Praca własna, np. poprzez oglądanie filmów z napisami w jęz. angielskim”. Jakie jeszcze? Badana: „Rozmowy z synem, który bardzo dobrze zna język angielski”. Gdyby dysponowała nieograniczonymi zasobami, to co jeszcze mogłaby zrobić? Badana: „Zapisać się na intensywny kurs angielskiego lub na indywidualne lekcje”.

Will – opis planowanych działań. Co zamierza zrobić? Badana: „Zapisać się na kurs”. Kiedy to zrobi? Badana: „W przyszłym miesiącu”. Jakie przeszkody może napotkać na swojej drodze? Badana: „Kurs będzie za dużo kosztował”. Jak może poradzić sobie z tymi przeszkodami? Badana: „Rozłożyć płatność na raty”. Kto powinien zostać powiadomiony o planowanych działaniach? Badana: „Mąż i syn. Będę miała mniej czasu na sprawy związane z domem”.

3/ Zastosowane narzędzia w procesie doradztwa zawodowego:

- ocena cv. Badana przyznała, że od kilku lat nie aktualizowała swojego życiorysu. Na kolejne spotkanie przyniosła wydrukowane cv, które zostało poddane analizie. Okazało się, że zawiera ono błędy, takie jak: zbyt duża liczba stron (z 8 stron zredukowano do 2 stron) nieprofesjonalnie brzmiący adres e-mail (zmieniono na adres e-mail składający się z imienia i nazwiska klientki), zbyt prywatne zdjęcie (zdjęcie z wakacji zmieniono na zdjęcie z dyplomu), niewłaściwą chronologię (od najstarszych do bieżących miejsc zatrudnienia – dokonano zmiany), zbyt duża ilość informacji dotyczących każdego miejsca pracy (zmodyfikowano), brak kluczowych kompetencji (dodano), zbyt duża liczba pokrewnych zainteresowań (zmodyfikowano, dodano nowe, takie jak np. jazz);
- ocena listu motywacyjnego wysyłanego w odpowiedzi na ogłoszenia rekrutacyjne (usunięto informacje powtórzone z cv);
- portfolio. Ze względu na fakt, że badana pracuje w zawodzie twórczym, doradca zawodowy uznała, iż niezbędne jest portfolio, w którym zaprezentowane zostaną osiągnięcia zawodowe, naukowe i twórcze badanej. Portfolio przygo-

towano zgodnie z wytycznymi. Badana zadeklarowała także zainwestowanie w stworzenie profesjonalnej strony internetowej przedstawiającej jej profil zawodowy. Tu pomocne okazało się ćwiczenie SCORE, którego głównym celem jest udzielenie klientowi pomocy w znalezieniu zasobów pozwalających mu dostrzec dobre rozwiązanie (Rzycka, 2010). W wyniku jego realizacji badana doszła do wniosku, że nie musi inwestować finansowo w stworzenie strony www – w tym zadaniu może pomóc jej własny mąż (informatyk).

DZIAŁANIA WŁASNE BADANEJ

Na ostatnim etapie procesu doradczego rozpoczęły się działania własne badanej. Kobieta zapisała się na kurs języka angielskiego. Zmodyfikowała swoje cv i list motywacyjny, stworzyła portfolio i własną stronę www. Wdrożone zmiany można było zobaczyć w kole życia. Poziomy satysfakcji w obszarach: praca, pieniądze i rozwój osobisty wzrosły następująco: praca (z 3 na 5), pieniądze (z 2 na 3), rozwój osobisty (z 1 na 4).

Badana jeszcze w trakcie trwania procesu doradczego, po modyfikacji dokumentów aplikacyjnych, znalazła jedno zlecenie. Zmotywoowało ją to do stworzenia portfolio oraz strony internetowej. Zapisanie się na kurs języka angielskiego wzmocniło kobietę w zakresie poczucia sprawstwa. Warto wspomnieć, że każde spotkanie (sesja) zakończone było pytaniem, co badana wyniosła ze spotkania (sesji). Pytania takie mają na celu ustalenie, czy to, co działo się podczas spotkania, było dla klienta zrozumiałe, przydatne, motywujące. Każdemu etapowi procesu towarzyszyła też rozmowa, ponieważ „rozmowa ma zasadnicze znaczenie dla procesu doradczego [i – przyp. autorka] doradca powinien właśnie na niej skoncentrować swoje wysiłki” (Rzycka, 2010, s. 52). Ostatnie spotkanie z badaną było podsumowaniem całego procesu doradczego przez radzącego się i doradcę. Oceniono wyniki procesu i zakończono relację (Lamb, 1998). Doradca zachęciła badaną do ponownej współpracy, jeśli zaistnieje taka potrzeba ze strony badanej.

Można uznać, iż przeprowadzony proces doradczy okazał się zgodny z zaplanowanym. Realizowane przez badaną cele, nakierowane na działania pomocne w odzyskaniu satysfakcji zawodowej, są zgodne z celami wypracowanymi podczas procesu. Kobieta zyskała świadomość w zakresie planowania i rozwoju swojej kariery zawodowej, co z pewnością przyczyni się do wzrostu jej satysfakcji zawodowej i życiowej.

ZAKOŃCZENIE

Przypadek badanej jest przykładem wpisującym się w oblicza dzisiejszych karier zawodowych, które cechuje „(...) różnorodność form zatrudnienia, jak również ciągłe doskonalenie się w ramach jednej branży lub okresowe zmiany specjalności, a nie-rzadko całkowite przekwalifikowywanie się” (Minta, 2014, s. 116). Procesowy charakter kariery oraz jej szerszy kontekst, dotyczący nie tylko pracy zawodowej, ale także odnoszący się do innych sfer w życiu człowieka i mający na nie zdecydowany wpływ, jako pierwszy zauważył D. Super, rozszerzając tym samym definicję kariery zawodowej o role rodzinne i społeczne (Super, 1976). Co więcej, kariera w tym ujęciu odnosi się do całościowego przebiegu życia jednostki, uwzględniającego nie tylko zdarzenia zawodowe. To „swoiste połączenie pomiędzy tym, co dana osoba robi, a tym, jak sie-

bie postrzeżga. (...) Kariera określa, w jaki sposób dana osoba rozumie samą siebie w kontekście jej środowiska społecznego – jej przyszłych planów, dotychczasowych osiągnięć i powodzeń, aktualnych cech i kompetencji” (Raynor, Entin, 1982, s. 262). Wyjaśnia też korelację pomiędzy satysfakcją z życia a wykonywaną pracą.

Nielinearny charakter współczesnych karier zawodowych powoduje, że coraz więcej ludzi odczuwa lęki przed konstruowaniem i rekonstruowaniem swoich ścieżek zawodowych. Projektowanie swojej przyszłości, nierzadko po raz kolejny, w ciągle zmieniającej się rzeczywistości społeczno-ekonomicznej jest zadaniem trudnym, bowiem wymagającym od człowieka „gotowości do ciągłego poznawania samego siebie, konfrontowania swoich potrzeb i oczekiwań oraz posiadanego potencjału z możliwościami i wymaganiami życia społecznego, a także gotowości do podejmowania niezliczonej liczby decyzji, zarówno tych codziennych, powszednich, jak i tych znaczących, związanych z wyborem drogi życiowej, kariery” (Minta, 2014, s. 113).

Jednak nie jest zadaniem niemożliwym, choć coraz częściej udaje się je zrealizować dopiero z pomocą specjalistów – doradców kariery.

BIBLIOGRAFIA:

1. Augier, M. (1999). Rozmowa doradcza w Urzędzie Pracy. W: M.T. Ho-Kim, J.F. Marti, *Metoda edukacyjna. Dossier metodologiczne* (ss. 39-48). Warszawa: Krajowy Urząd Pracy.
2. Bajcar, B., Borkowska, A., Czerw, A., Gąsiorowska, A., Nosal, C.S. (2006). *Psychologia preferencji i zainteresowań zawodowych. Przegląd teorii i metod*. Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.
3. Bańka, A. (2016). *Psychologiczne doradztwo karier*. Poznań: Stowarzyszenie Psychologia i Architektura.
4. Czarniecki, K. (1981). *Ukierunkowanie zawodowe człowieka*. Katowice: Uniwersytet Śląski.
5. Grzegorzczak, W. (2015). Studium przypadku jako metoda badawcza i dydaktyczna w naukach o zarządzaniu. W: W. Grzegorzczak, *Wybrane problemy zarządzania i finansów* (ss. 9-16). *Studia przypadków*. Łódź: Uniwersytet Łódzki
6. Jagiełło, W. (2000). *Przygotowanie fizyczne młodego sportowca*. Warszawa: Centralny Ośrodek Sportu.
7. Jarosz, E., Wysocka, E., *Diagnoza psychopedagogiczna. Podstawowe problemy i rozwiązania*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
8. Kasprzyk, D. (2012). *Kim jesteś, regionalisto? Sylwetki, opinie, diagnozy*. Łódź: Uniwersytet Łódzki.
9. Kierska, M. (2015). Psychospołeczne zagrożenia zawodowe w środowisku funkcjonariuszy Służby Więziennej. *Ogrody Nauk i Sztuk*, 5, 373-382.
10. Królikowska-Grzelak, M. (2016). *Budowanie pozytywnej samooceny i poczucia własnej wartości ucznia*. Pobrano z: <http://ppp3.pl/wp-content/uploads/2013/06/Budowanie-pozytywnej-samooceny-Magdalena-Kr%C3%B3likowska-Grzelak.pdf>.
11. Lamb, R. (1998). *Poradnictwo zawodowe w zarysie*. Warszawa: Krajowy Urząd Pracy.
12. Minta, J. (2014). Oblicza współczesnych karier w perspektywie poradniczej. *Dyskursy młodych andragogów*, 15, 113-127.
13. Pietryga, S. (2016). *Źródła aktywności człowieka*. Pobrano z: <http://www.edukacja.edux.pl/p-19409-zrodla-aktywnosci-czlowieka.php>.
14. Raynor, J.O., Entin, E.E. (1982). *Motivation, Career striving, and Aging*. New York: Hemisphere Pub. Co.
15. Rzycka, O. (2010). *Niezwykła moc zadawania pytań w zarządzaniu ludźmi*. Warszawa: Wolters Kluwer.
16. Suchar, M. (2010). *Modele karier: przewidywanie kolejnego kroku*, Warszawa: C.H. BECK.
17. Super, D.E. (1994). A life span, life-space perspective on convergence. W: M.L. Savickas, W.W. Lent, *Convergence in career development theories: Implication for science and practice* (pp. 63-76). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
18. Super, D.E. (1976). *Career Education and the Meanings of Work. Monographs on Career Education*. Washington: U. S. Government Printing Office.
19. Wach-Kąkolewicz, A. (2008). Rozwój zawodowy – motywy podejmowania aktywności uczenia się. *E-mentor*, 4 (26). Pobrano z: <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/26/id/577>.
20. *Wielka Encyklopedia Powszechna* (1964). Warszawa: PWN.
21. Wojtasik, B. (2011). *Podstawy poradnictwa kariery*. Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.