

Klient w centrum zainteresowania - przekonaj się!

Data publikacji: 02.08.2019

Dzisiejszy świat podlega ciągłym zmianom. Niemal we wszystkich sferach rzeczywistości społecznej i zawodowej. Wiele osób nie jest do tego przygotowana. Ma trudność z samodzielnym kierowaniem swoim życiem. Nie widzi związku pomiędzy własną aktywnością a uzyskanymi efektami czy sytuacją, w jakiej znajduje się w danym momencie. Nie dostrzega wpływu otoczenia na swoje życie. Dlatego też specjaliści pracujący w obszarze doradztwa zawodowego dostrzegli konieczność całościowego spojrzenia na klienta.

Podejście konstruktywistyczne

W procesie poradnictwa zawodowego uwzględnia się nie tylko osobę radzącą się i jej sytuację problemową. Istotny też jest kontekst społeczno – kulturowy. Decyzje podejmowane przez jednostkę wynikają bowiem nie tylko z jej cech osobowych, lecz także ze środowiska, w którym żyje. Klient traktowany jest jako aktywny twórca własnej ścieżki życiowej. Dla doradcy ważne jest poznanie „świata klienta”, jego wyobrażeń na temat samego siebie i znaczeń, jakie nadaje otoczeniu zewnętrznemu. W pracy z klientem koncentruje się na rozwiązaniach, wzmacnia jego odpowiedzialność za podejmowanie decyzji i rezultaty podjętych działań.

Doradcy zawodowi Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej WUP Katowice poznali ten model pracy w ramach projektu „Rozwój konstruktywistycznych metod doradztwa i podniesienie efektywności instytucji rynku pracy”. Uczestniczą w nim publiczne i niepubliczne instytucje rynku pracy z różnych zakątków Polski. Zatrudnieni w nich doradcy przez rok opierali procesy doradcze na metodach socjodynamicznych (podejście Vance'a Peavy'ego) oraz narracyjnych (podejście Normana Amundsona). Klienci objęci wsparciem korzystali średnio z ośmiu dwugodzinnych sesji doradczych oraz 5 godzin pośrednictwa pracy.

Kompleksowość umożliwia lepszą usługę

Takie połączenie sprzyjało kompleksowości usługi. Współpraca pomiędzy doradcą zawodowym a pośrednikiem pracy pozwoliła na lepsze dostosowanie zakresu usługi do potrzeb radzącego się. Doradcy korzystali z narzędzi pozwalających klientowi w uporządkowaniu wiedzy o sobie, określeniu i nazwaniu jego zasobów. Wykorzystywane narzędzia (np. krąg mocnych stron, mapa teraźniejszości, krąg kariery, karty metaforyczne) dawały możliwość autodiagnozy, wizualizacji obecnej sytuacji oraz zobrazowania kolejnych kroków. Przygotowywały do nowej sytuacji. Sprzyjały nawiązywaniu relacji z osobą radzącą się. Pozwalały tym samym na całościowe podejście do klienta i jego problemu. Potwierdzały to opinie radzących się. Deklarowali oni wzrost pewności siebie, wiedzy o sobie i swojej sytuacji czy sprecyzowanie swoich celów. Wsparciem zostały objęte łącznie 84 osoby z 5 województw (dolnośląskie, opolskie, śląskie, mazowieckie i podkarpackie). Zastosowana formuła pracy przyczyniła się do wzbogacenia warsztatu pracy doradców o nowe narzędzia i rozwiązania.

Opisany model pracy z klientem adaptowany był na grunt polskiego poradnictwa zawodowego w ramach dwóch projektów realizowanych przez Fundację Imago z Wrocławia: „Nowa perspektywa doradztwa zawodowego” oraz „**Przestrzeń rozwoju! Adaptacja metody zintegrowanego doradztwa rozwoju kariery dla młodzieży**”. W obydwu uczestniczyli przedstawiciele publicznych i niepublicznych instytucji. Śląskie służby zatrudnienia reprezentowali pracownicy powiatowych urzędów pracy w Bielsku – Białej, Cieszynie, Chorzowie, Dąbrowie Górniczej, Jastrzębiu Zdroju, Mikołowie, Rudzie Śląskiej, Rybniku, Świętochłowicach i Zabrze.

opr. Monika Łyżwińska