

**Stowarzyszenie
„Nasza Wieś Jutro”**

**Centrum Integracji
Społecznej w Zielonej Górze**



Zdzisław Wołk

Aktywizacja społeczna i przygotowanie młodzieży do wejścia na rynek pracy

Zielona Góra – Świebodzin 2014

**Stowarzyszenie
„Nasza Wieś Jutro”**

**Centrum Integracji
Społecznej w Zielonej Górze**

Zdzisław Wołk

Aktywizacja społeczna i przygotowanie młodzieży do wejścia na rynek pracy

Zielona Góra – Świebodzin 2014



Człowiek – najlepsza inwestycja

Opracowanie zostało zrealizowane w ramach Projektu „Aktywizacja zawodowa i społeczna młodzieży bezrobotnej zagrożonej wykluczeniem społecznym w oparciu o model szwedzki i niemiecki” współfinansowany przez EFS w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013.

Robocza nazwa Projektu, stosowana w niniejszym opracowaniu brzmi „Light my Power”.

Zespół kadry merytorycznej Projektu:

Katarzyna Heba
Ewelina Ignasiak
Julita Janik
Sebastian Jagiełowicz
Urszula Jankowska
Dominik Konstanty
Jan Kostyszak (Koordynator Projektu)
Wacław Markiewicz
Kazimierz Poślednik
Dariusz Szpigiel
Ewa Strycharz
Karolina Skoczylas
Piotr Traczyński
Andrzej Urbaniak
Dariusz Wojtala
Halina Więclawska
Zdzisław Wołk
Angelika Zamkotowicz

Recenzja: dr hab. Dorota Rybczyńska Abel-Kawa, prof. DSW

ISBN 978-83-930924-1-3

Spis treści

7	Wstęp
9	Część I. Zarys i założenia koncepcji pracy z młodzieżą bezrobotną
9	1.1. Warunki życia, nauki i pracy w województwie lubuskim
12	1.2. Główne założenia proponowanej koncepcji pracy opartej na zrealizowanym projekcie
12	1.2.1. Ogólne założenia projektu
13	1.2.2. Kadra merytoryczna projektu i jej zadania
17	1.2.3. Organizacja pracy w projekcie „Light My Power”
20	1.3. Nasze obserwacje u partnerów zagranicznych
20	1.3.1. Zasadnicze cechy sytuacji wyznaczających warunki wspierania młodzieży bezrobotnej w krajach partnerskich i w Polsce
21	1.3.2. Zaobserwowane doświadczenia Partnerów niemieckich
28	1.3.3. Wybrane metody i doświadczenia szwedzkie
33	Część II. Elementy wiedzy o cechach młodzięczości oraz współczesnych uwarunkowaniach i zagrożeniach życia młodzieży
33	2.1. Młodzięczość i wchodzenie w dorosłość
39	2.2. Zagrożenie patologią społeczną
45	2.3. Marginalizacja i wykluczenie społeczne jako zagrożenie ludzi młodych
47	2.4. Osobowość, jej struktura i cechy indywidualne
61	2.5. Zainteresowania i ich rola w realizacji rozwoju zawodowego
63	2.6. Motywacja do aktywności życiowej i zawodowej
67	2.7. Warunki środowiskowe życia i pracy młodzieży

73	Część III. Praktyka wsparcia młodzieży bezrobotnej i wskazówki metodyczne
73	3.1. Etyczne podstawy w pracy pomocowej
79	3.2. Komunikowanie społeczne
87	3.3. Diagnozowanie w pomocy społecznej
94	3.4. Metody niesienia pomocy bezrobotnej młodzieży
95	3.4.1. Metoda indywidualnego przypadku
97	3.4.2. Metoda grupowa
100	3.4.3. Metoda środowiskowa
101	3.4.4. Mentoring i coaching
104	3.5. Techniki pomocowe i poradnicze
115	3.6. Przykłady dobrych praktyk
119	Zakończenie
123	Bibliografia
125	Aneks:
125	1. Przykładowe tematy zajęć
127	2. Konspekty przykładowych zajęć

Contents

7	Introduction
9	Part I. The outline and major assumptions of the conception of work with young unemployed people
9	1.1. Conditions of life, education and work in the Lubuskie province
12	1.2. The main assumptions of the suggested conception of work based on the accomplished project
12	1.2.1. General assumption of the project
13	1.2.2. Project team and their tasks
17	1.2.3. Organization of work in the „Light My Power” project
20	1.3. Our observations concerning foreign partners
20	1.3.1. The principle characteristics of the situation determining the conditions of offering support to unemployed young people in partner countries and in Poland
21	1.3.2. The experience of German partners
28	1.3.3. Selected methods and experience of the Swedish partners
33	Part II. The elements of knowledge about the characteristics of young people as well as related life conditions and threats
33	2.1. Young age and entering maturity
39	2.2. The threat of social pathology
45	2.3. Marginalization and social exclusions as a threat to young people
47	2.4. Personality, its structure and individual features
61	2.5. Interests and their role in professional development

63	2.6. Motivation in life and professional development
67	2.7. The environmental conditions of life and work among young people
73	Part III. Practical aspects of offering support to unemployed young people and methodological considerations
73	3.1. Ethical aspects of offering support
79	3.2. Social communication
87	3.3. Diagnosis in social support
94	3.4. Methods of offering support to unemployed young people
95	3.4.1. The individual case method
97	3.4.2. The group method
100	3.4.3. The environmental method
101	3.4.4. Mentoring and coaching
104	3.5. Support and counselling techniques
115	3.6. Examples of good practise
119	Conclusions
123	References
125	Annex:
125	1. Examples of session topics
127	2. Outlines of selected sessions

Wstęp

Bezrobocie młodzieży stanowi jeden z poważniejszych współczesnych problemów w województwie lubuskim. W 2014 roku dotyczył ponad 24 tysięcy osób poniżej 25 roku życia.

Młodzież pozostająca poza obszarem aktywności zawodowej narażona jest na marginalizację i wykluczenie już na początku swojej dorosłości, co może prowadzić do braku pozytywnych doświadczeń życiowych i utrwalania się modelu życia na marginesie.

Podjęty projekt realizowany pod roboczą nazwą „Light my Power” stanowił oryginalną próbę wsparcia młodzieży zagrożonej bezrobociem wykorzystującą doświadczenia skutecznych działań w tym zakresie prowadzonych w Niemczech i w Szwecji. Autorzy projektu zdając sobie sprawę ze specyfiki polskiego rynku pracy i specyficznych dyspozycji osobowych polskiej młodzieży wykorzystali w swojej koncepcji wybrane elementy modeli pracy partnerów zagranicznych, w szczególności:

1. Holistyczne podejście w oddziaływaniach pomocowych.
2. Indywidualność i niepowtarzalność wspieranych osób.
3. Wydobywanie i oparcie się na mocnych stronach beneficjentów.
4. Edukację przez doświadczenie interdyscyplinarne w warunkach rzeczywistych (out door).
5. Coaching w strategii podejścia trenerów.

Poważnym ograniczeniem była niemożliwość usytuowania projektu w systemie edukacja – pomoc społeczna – służby zatrudnienia, bowiem takiego systemu w polskiej rzeczywistości nie ma.

Realizację głównego celu, jakim jest przywrócenie beneficjentów do aktywności zawodowej prowadził zespół trenerski (trenera osobistego, trenera aktywności fizycznej, aktywności manualnej, społecznej i trenera pracy) wsparty przez doradcę zawodowego.

Trenerzy stanowią zespół, którego oddziaływania są rezultatem wspólnie diagnozowanych sytuacji i potrzeb klientów oraz również wspólnie na bieżąco wypracowywanych sposobów postępowania. W swojej pracy zespół trenerski

korzystał z bieżących konsultacji udzielanych przez doradcę metodycznego, doradzającego w sytuacjach wzbudzających wątpliwości dotyczące podejmowanych rozwiązań pomocowych, wspierającego merytorycznie kadrę oraz prowadzącego superwizję.

Niniejsze opracowanie zawiera trzy części. W pierwszej opisana została koncepcja pracy z młodzieżą bezrobotną z obszaru województwa lubuskiego, w której wykorzystano doświadczenia Partnerów z Niemiec i ze Szwecji. Drugą stanowi syntetyczny zbiór materiałów o charakterze metodycznym, którego celem jest praktyczne wsparcie pracy trenerów w ich bieżącej pracy. W aneksie zebrane zostały przykładowe tematy i konspekty zajęć prowadzonych przez trenerów w ramach projektu „Light my Power”.

Książka jest kierowana do osób, które zajmują się wsparciem młodzieży, szczególnie tej, która zmaga się z problemem bezrobocia. Może okazać się pomocna pracownikom socjalnym, do których jest adresowana w szczególności, ale także pracownikom służb zatrudnienia i pośrednictwa pracy, doradcom zawodowym, organizacjom pozarządowym podejmującym się pomocy bezrobotnej młodzieży, samorządom lokalnym. Może też posłużyć studentom kierunków społecznych studiów wyższych oraz studiów podyplomowych.

Książka jest rezultatem doświadczeń zespołu trenerskiego pracującego przy realizacji projektu „Light my Power”, którym dziękuję za pomoc oraz życzliwe i konstruktywne sugestie. Wyrażam też podziękowanie partnerom z Niemiec i Szwecji, którzy otwarciem i z życzliwością dzielili się z nami swoim doświadczeniem.

Zdzisław Wołk

Część I

Zarys i założenia koncepcji pracy z młodzieżą bezrobotną

1.1. Warunki życia, nauki i pracy w województwie lubuskim

Województwo lubuskie leży w środkowej części zachodniej Polski. Jest usytuowane pomiędzy dużymi i silnymi województwami: na południu – dolnośląskim, na wschodzie – wielkopolskim, natomiast na północy zachodniopomorskim. Zachodnia granica województwa jest jednocześnie państwową granicą Polski z Republiką Federalną Niemiec. Usytuowanie geograficzne jest więc korzystne dla współpracy w każdej dziedzinie, a także umożliwia korzystanie przez mieszkańców województwa z zasobów zarówno z innych województw jak i poza granicami Polski.

Powierzchnia województwa wynosi 13 984 tys. km² (4,3% obszaru Polski). Klimat w województwie lubuskim jest łagodniejszy niż w innych częściach Polski i rzadziej niż w innych regionach występują w nim temperatury ujemne.

Region ma znaczne zasoby wód powierzchniowych oraz jest najbardziej zalesionym województwem w kraju (49% powierzchni zajmują lasy). Zasoby przyrodnicze stanowią spory potencjał województwa, na terenie którego znajduje się 48 rezerwatów i parków narodowych. Wskazują one na dużą atrakcyjność turystyczną regionu.

Województwo lubuskie powstało w 1999 roku w następstwie połączenia województwa gorzowskiego i zielonogórskiego. Ma ono obecnie dwie stolice – Gorzów Wielkopolski, w którym ma swoją siedzibę wojewoda lubuski oraz Zieloną Górę, będącą miejscem usytuowania Urzędu Marszałkowskiego. Wyodrębnić w nim można dwa podregiony – północny, którego centralnym ośrodkiem jest Gorzów Wlkp. oraz południowy z Zieloną Górą. W skład Lubuskiego wchodzi 12 powiatów, w tym 12 ziemskich i 2 grodzkie (m. Gorzów Wlkp. i m. Zielona Góra); województwo tworzą 83 gminy, w tym 9 miejskich, 33 miejsko-wiejskich i 41 wiejskich. Znajdują się w nim 42 miasta oraz 1377 miejscowości wiejskich.

Liczba mieszkańców wynosi 1010 tys. osób (jest to 2,6% ludności Polski). Pomiło małej powierzchni gęstość zaludnienia jest w Lubuskim stosunkowo niska na

tle kraju i wynosi 72 mieszkańców na jeden kilometr kwadratowy (w Polsce jest to 124 osoby). 64,8% mieszkańców województwa mieszka w miastach (wskaźnik urbanizacji dla Polski wynosi 62%). Struktura wiekowa ludności mieszkańców regionu nie odbiega znacząco od cech wiekowych województw ościennych, jak i Polski, a nawet jest nieznacznie korzystniejsza, bowiem na ich tle zamieszkuje w naszym regionie więcej niż w innych osób w wieku przedprodukcyjnym oraz mniej osób znajdujących się w okresie poprodukcyjnym.

Przeciętne dalsze trwanie życia wynosi w przypadku mężczyzn 70,7 lat, natomiast wśród kobiet 79,5 lat i z każdym rokiem nieznacznie się wydłuża. Od 2004 roku przyrost naturalny wzrasta i jest nieznacznie dodatni.

W województwie lubuskim występują liczne pokłady surowców naturalnych, zasobów naturalnych, szczególnie złóż żwirowo-piaskowych oraz drewna. Wspomniane zasoby znacząco warunkują charakter produkcji przemysłowej i całej struktury gospodarki. Dominują w niej usługi niematerialne (59% PKB), następnie przemysł i budownictwo (34,5% PKB) oraz rolnictwo, leśnictwo i rybołówstwo (6,5% PKB). W regionie jest zarejestrowanych około 80 tysięcy podmiotów gospodarczych, wśród których dominują firmy małe zatrudniające do 5 pracowników.

Gospodarka regionu jest zróżnicowana, występują w nim prawie wszystkie gałęzie przemysłu, przy czym dominują średnie i małe zakłady pracy. Przyczynia się to do dużej niestabilności podmiotów gospodarczych i z uwagi na niewielki kapitał własny, jakim dysponuje większość z nich, ogranicza im możliwości inwestowania i dynamicznego rozwoju. W strukturze zatrudnienia dominuje przemysł (35%), następnie handel (12,4%), edukacja (12%), administracja publiczna i obrona narodowa (8,2%), opieka zdrowotna i pomoc społeczna (6,8%), transport i gospodarka magazynowa (6,5%).

W województwie we wrześniu 2014 roku poziom bezrobocia wynosił 13,1% (dotyczył 47412 zarejestrowanych bezrobotnych). Wśród osób szczególnie zagrożonych bezrobociem 15,5% (7360 osób) stanowiła młodzież w wieku nie przekraczającym 25 roku życia. Sytuacja na rynku pracy rzutuje na sposoby rozwiązywania problemów życiowych oraz na ogólne poczucie bezpieczeństwa i stabilizacji. Możliwość własnego rozwoju oraz realizacji zainteresowań i pasji są w regionie duże. Wynika to ze znacznego nasycenia instytucjami kultury oraz sprzyjającymi warunkami w środowisku naturalnym. Korzystne położenie wynikające z niedalekiej odległości od wielkich centrów kulturowych w Polsce i za granicą (Niemcy, Czechy) stwarza mieszkańcom regionu duże możliwości w zakresie własnej aktywności pozazawodowej. Również sieć szkół każdego szczebla, w tym szkół wyższych oferujących szeroką propozycję kształcenia wychodzi naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom mieszkańców.

Praca zawodowa stanowi jeden z głównych wyznaczników poziomu życia i pozycji społecznej. Jest działaniem, którego doświadczenie niesie szereg po-

zytywnych, koniecznych dla własnego rozwoju człowieka następstw. W sytuacji jej deficytu pojawiają się zazwyczaj liczne zagrożenia, które szybko prowadzą do redukcji potencjału tkwiącego w jednostce jak również do znacznego obniżenia możliwości zaspokajania potrzeb bezrobotnego i jego rodziny.

W województwie lubuskim poziom bezrobocia wynosił we wrześniu 2014 roku 13,1%¹. Problem bezrobocia, którym doświadczony może być, podobnie jak marginalizacją i wykluczeniem społecznym prawie każdy człowiek tkwi nie tyle w wielkości stopy bezrobocia, co czasem trwania doświadczania braku pracy przez konkretne osoby. Wśród bezrobotnych mieszkańców województwa lubuskiego będących w szczególnej sytuacji na rynku pracy znajdowali się:

- młodzież do 25 roku życia – 7360 osób (15,5%),
- długotrwale bezrobotni – 25324 osoby (53,4%),
- kobiety które nie podjęły zatrudnienia po urodzeniu dziecka – 5760 osób (22,7%),
- osoby powyżej 50 roku życia – 1513 osób (24,1%),
- bez kwalifikacji zawodowych – 175005 osób (31,6%),
- bez doświadczenia zawodowego – 10141osób (31,6%),
- bez wykształcenia średniego – 28178 osób (59,4%),
- samotnie wychowujący co najmniej 1 dziecko do 18 roku życia – 6752 osób (14,2%),
- osoby, które po odbyciu kary pozbawienia wolności nie podjęły zatrudnienia – 1167 osób (2,5%),
- osoby niepełnosprawne – 4135 osoby (8,7%).

Przedstawione powyżej zestawienie ukazuje, że wśród osób znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy wyraźnie dominują dwie duże grupy osób – osoby o niższym niż średni, poziomie wykształcenia oraz długotrwale bezrobotni. Ich trudna sytuacja wynika stąd, że nie dysponują one wystarczającymi zasobami i argumentami, które umożliwiłyby im zmianę swojego aktualnego statusu. Niski poziom wykształcenia sprzyja umacnianiu się niekorzystnej sytuacji na rynku pracy i prowadzi do długotrwałego bezrobocia. Jako, że długotrwale bezrobocie jest w prostej linii następstwem niskiego poziomu wykształcenia i zazwyczaj towarzyszącemu mu niskiego lub braku kwalifikacji zawodowych, tworzą one syndromy, które występują zazwyczaj łącznie i się wzajemnie wzmacniają. Bezrobotni wykazują również szereg innych cech, które występują dość licznie i w indywidualnych przypadkach często prowadzą do bezradności i wycofania. Przedstawiona powyżej lista cech zawiera najczęściej spotykane. Należy zwrócić uwagę, że wyraża ona tendencje, które są najczęstsze, najbardziej typowe. Trzeba się jednak liczyć

1 *Bezrobotni będący w szczególnej sytuacji na rynku pracy województwa lubuskiego w I kwartale 2011 r.*, WUP, Zielona Góra 2014, s. 16.

z tym, że w rzeczywistości społecznej występuje ich znacznie więcej, że wszystkie one tworzą specyficzne konfiguracje, trudne do poklasyfikowania i porządkowania. Dopiero poznanie złożoności sytuacji konkretnej osoby i wyznaczających ją uwarunkowań daje możliwość pełnego jej zrozumienia i udzielenia adekwatnej do niej pomocy.

W kolejnych latach przedstawione tendencje utrzymywały się i występują nadal. Na początku 2015 roku jedną z najliczniejszych grup bezrobotnych stanowiły osoby młode, poniżej 30 roku życia. W tej kategorii na koniec stycznia 2015 roku zarejestrowanych było 14 288 osób (28,6% ogółu). Ukazuje to wciąż nabrzmiały problem pracy osób młodych, co wzmacnia uzasadnienie podejmowanych działań na rzecz aktywizacji życiowej i zawodowej tej grupy wiekowej.

Złożoność i rozległe następstwa doświadczania bezrobocia wraz z wydłużaniem się jego czasu wyraża „spirala upadku”². Ukazuje ona, jak to po utracie pracy pierwszymi konsekwencjami są: brak okazji do wykorzystania własnych kompetencji zawodowych, brak kontaktu z kolegami, doświadczanie „społecznej hańby” oraz redukcja lub całkowite ograniczenie dochodów. Niosą one, często w następstwie oddziaływania wszystkich wspomnianych doświadczeń równocześnie, kolejne rozległe skutki w postaci zakłóceń w funkcjonowaniu rodziny, dalszej izolacji społecznej, utraty zaufania do samego siebie i spadającej samooceny. Mogą też przyczynić się do marginalizacji społecznej i do wystąpienia zjawisk z zakresu patologii społecznej.

1.2. Główne założenia proponowanej koncepcji pracy opartej na zrealizowanym projekcie

1.2.1. Ogólne założenia projektu

Zatrudnienie młodzieży stanowi poważny problem we wszystkich krajach. W Polsce jest on szczególnie dotkliwy, bowiem dotyczy coraz większego odsetka ludzi młodych i to coraz staranniejszymi i wykształconymi. W województwie lubuskim wiele osób młodych po ukończeniu edukacji od razu trafia w obszar bezrobocia. Wszelkie doświadczenia aktywizacji społecznej i zawodowej młodzieży są więc warte rozpoznania i zaadoptowania. Podejmowaniu działań w tym zakresie sprzyjają możliwości skorzystania z funduszy europejskich. Prowadzony w województwie lubuskim projekt był realizowany przy współudziale partnerów z Hamburga (Niemcy) oraz czterech szwedzkich (Sztokholm, Vetlanda, Goteborg i Visby). Ze

2 M. Kabaj, *Strategie i programy przeciwdziałania bezrobociu w Unii Europejskiej i w Polsce*, Warszawa 2004, s. 258.

strony polskiej projekt realizowało Centrum Integracji Społecznej w Zielonej Górze oraz Stowarzyszenie „Nasza Wieś Jutro” ze Starego Dworu koło Świebodzina. Wszyscy partnerzy, zarówno krajowi jak też szwedzcy i niemieccy dysponowali dużym doświadczeniem w pracy z bezrobotnymi, również młodymi oraz z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym i marginalizacją. Zastosowana w projekcie koncepcja pracy jest całkowicie nowa, dotychczas w województwie lubuskim nie stosowana. Przy realizacji projektu wykorzystane zostały doświadczenia partnerów zagranicznych, które stanowiły inspirację przy poszukiwaniu własnych rozwiązań adekwatnych do sytuacji podopiecznych oraz uwzględniających specyfikę polską i złożoności lubuskiego rynku pracy.

Takie rozwiązanie jest oczywiste, jako, że problemy młodzieży polskiej oraz w krajach partnerów zagranicznych pomimo, że są zbliżone, to jednak z uwagi na cechy kulturowe, osobowe, swoistość rynku pracy oraz organizację służb zatrudnienia i pomocy społecznej we wszystkich przypadkach mają swoją specyfikę. Każdy z Partnerów ma jednak w swoich doświadczeniach wiele cennych rozwiązań godnych do zaadoptowania, które zostały uwzględnione i wykorzystane przy realizacji projektu w województwie lubuskim.

Celem głównym projektu było zwiększenie zdolności społeczno-zawodowych 24 osób bezrobotnych z województwa lubuskiego w wieku 18-25 lat zagrożonych wykluczeniem społecznym. Założono uczestnictwo w projekcie 14 kobiet i 10 mężczyzn, co oddaje proporcje wśród osób bezrobotnych województwa lubuskiego. Jego realizacja miała spowodować aktywizację zawodową podopiecznych prowadzącą do podjęcia zatrudnienia. Oprócz tego projekt umożliwił przygotowanie zespołu trenerskiego do pracy z młodzieżą zagrożoną wykluczeniem społecznym nie posiadającą zatrudnienia według wypracowanej koncepcji opartej na doświadczeniach partnerów szwedzkich i niemieckich. Trzecim zadaniem było zebranie doświadczeń umożliwiających opracowanie podręcznika przedstawiającego przetestowane sposoby pracy z młodzieżą bezrobotną.

Realizacja przedstawionych celów wymagała skompletowania i odpowiedniego przygotowania kadry. Zostało to zrealizowane przez wizyty studyjne i warsztaty przeprowadzone przez partnerów zagranicznych oraz poprzez cykl szkoleń odbyty przed rozpoczęciem pracy z młodzieżą i bieżące konsultacje prowadzone przez doradcę metodycznego.

1.2.2. Kadra merytoryczna projektu i jej zadania

Pełna realizacja przyjętych założeń programowych zależy w głównej mierze od odpowiedniego doboru kadry merytorycznej. Do pracy z młodzieżą bezrobotną objętą projektem stworzone zostały dwa niezależne zespoły kadry merytorycznej wykonujące te same zadania z dwoma różnymi grupami beneficjentów. Jeden

zespół prowadził swoje prace w Świebodzinie, gdzie za warunki realizacyjne odpowiadało Stowarzyszenie „Nasza Wieś Jutro”, drugi w Zielonej Górze w oparciu o bazę materialną stworzoną przez Centrum Integracji Społecznej. Składy zespołów trenerskich zostały dobrane z wykorzystaniem charakteru kadry pracującej u partnerów zagranicznych. Odwołując się do doświadczeń niemieckich i szwedzkich oraz uwzględniając polską specyfikę utworzono zespoły składające się z sześciu trenerów każdy. Kadre trenerską uzupełniali koordynator oraz doradca metodyczny. Cały skład zespołu odnoszący się do jednej grupy uczestników stanowili:

Trenerzy:

1. Trener osobisty,
2. Trener aktywizacji społecznej,
3. Trener aktywizacji fizycznej,
4. Trener aktywizacji manualnej,
5. Trener pracy,
6. Doradca zawodowy,
7. Kierownik kadry merytorycznej.

W ten sposób ważne sfery osobowości i obszary aktywności mające znaczenie dla właściwego sytuowania młodzieży na drodze zawodowej zostały objęte wielokierunkowym specjalistycznym wsparciem. W zorganizowanych zespołach znalazły się osoby mające różne cechy osobowe i różniące się doświadczeniem zawodowym i życiowym. Były wśród nich zarówno kobiety, jak i mężczyźni, osoby zupełnie młode i ze znacznym stażem, pochodzące ze środowisk wiejskich i miejskich, legitymujące się różnymi zawodami i doświadczeniem życiowym. Wspomniane cechy nie stanowiły kryterium doboru kadry, jednakże przy przyjętym systemie kwalifikowania niezamierzenie uzyskane zostało tak duże ich zróżnicowanie. Okazało się to bardzo przydatne, szczególnie przy analizie i dostrzeganiu problemów podopiecznych oraz docieraniu do nich, szczególnie w początkowym okresie pracy.

W realizowanym modelu pracy wiodąca rola przypada doradcy osobistemu, który jest dla podopiecznego zarówno coachem jak i mentorem. Pozostali trenerzy oraz doradca zawodowy mają za zadanie wspieranie w rozwoju i sukcesywne dążenie do wzmacniania zasobów własnych podopiecznych, ich wydobywania i wzmacniania. Wszyscy trenerzy niezależnie od tego, czy pracują z młodzieżą indywidualnie czy grupowo, mają zadanie bieżącego czuwania nad sytuacją każdego z podopiecznych oraz obowiązek systematycznej współpracy i wymiany między sobą informacji o poszczególnych uczestnikach w celu podejmowania adekwatnych działań w swoim obszarze pracy. Z uwagi na ochronę danych osobowych nie prowadzono dokumentacji indywidualnych każdego z uczestników, ani baz danych z informacjami na ich temat. Najdokładniejsze informacje na ich

temat posiadali trenerzy osobiści. Aktualizowali oni swoje informacje na spotkaniach kadry merytorycznej, na których okresowo, zazwyczaj co tydzień analizowano postępy każdego z uczestników, interpretowano ich zachowania i rezultaty obserwacji na poszczególnych zajęciach. Trenerzy na bieżąco wyrażali pisemnie opinie na temat stopnia postępów uczestników w trakcie swoich zajęć. Było to szczególnie ważne w początkowym okresie realizacji projektu, przy poznawaniu uczestników i budowaniu relacji.

1. Trener osobisty ma za zadanie bieżące i systematyczne towarzyszenie klientowi w jego rozwoju i umacnianiu własnych zasobów. Szczególne znaczenie odgrywa zdobycie pełnego zaufania klienta. Doradca osobisty musi dysponować szeroką wiedzą o swoim podopiecznym, trafnie interpretować jego zachowania i podejmowane przez niego działania, antycypować reakcje. Zajęcia trenera osobistego mają na celu wsparcie beneficjentów projektu w rozwiązywaniu ich bieżących problemów wynikających z sytuacji życiowej. Ich celem jest służenie nabywaniu i rozwijaniu umiejętności psychospołecznych i podnoszeniu poziomu aktywności społecznej z uwzględnieniem ich indywidualnych predyspozycji. Mają charakter prowadzenia przypadku, nie ograniczającego się do problematyki zawodowej, lecz uwzględniającego funkcjonowanie w środowisku rodziny i rówieśników. Trener osobisty pracuje indywidualnie z podopiecznym. Analizowane przez niego wspólnie z podopiecznym problemy dotyczą wszystkich sfer jego życia, w szczególności jego systemu wartości, samooceny, doświadczanych obecnie i w przeszłości sytuacji, usytuowania w środowisku społecznym, relacji rodzinnych i z rówieśnikami, aspiracji, planów zawodowych i życiowych oraz wszelkich deficytów i ograniczeń. Trener osobisty towarzyszy podopiecznemu w korygowaniu przez niego postawy i zachowań, w nabywaniu kolejnych kompetencji, szczególnie kompetencji miękkich. W przypadku występowania sytuacji trudnych stara się wspierać, ale nie wyłączać podopiecznego systematycznie stwarzając mu warunki do samodzielności. Ważnym zadaniem trenera osobistego jest antycypowanie zachowań niepożądanych oraz wszelkich zagrożeń, mogących wystąpić w trakcie pracy z podopiecznym, zarówno własnej jak i innych członków kadry trenerkiej. Z tego powodu systematyczne kontakty z innymi członkami kadry oraz systematyczne wymienianie poglądów i rezultatów obserwacji, mają kluczowe znaczenie dla powodzenia w niesieniu pomocy.
2. Trener społeczny ma na celu ukształtowanie umiejętności interpersonalnych i społecznych, doskonalenie kompetencji związanych z pełnieniem ról społecznych i zawodowych, a w szczególności umiejętności funkcjonowania i pracy w zespole. Trener społeczny ma za zadanie wyposażanie podopiecznego w umiejętność budowania relacji interpersonalnych. Drugi nurt jego pracy wiąże się z wdrażaniem do kontaktów z instytucjami środowiska społecznego.

3. Zajęcia trenera aktywizacji fizycznej mają na celu kształtowanie umiejętności fizycznych, integracji i funkcjonowania w grupie, podniesienie wzrostu poczucia własnej wartości, podniesienie wzrostu poziomu motywacji do działania i zmiany postaw przez beneficjentów projektu. Trener ds. aktywizacji fizycznej spełnia ważną rolę usprawniania fizycznego podopiecznych. Bierność zawodowej często towarzyszy bowiem pasywność w życiu osobistym, więc aktywizacja fizyczna przyczynia się do podniesienia witalności, chęci działania. Usprawnienie fizyczne sprzyja podnoszeniu samooceny, poczucia wartości. Zajęcia aktywizacji fizycznej są też sposobnością do zmiany przez beneficjentów własnego wizerunku do wydobycia zaniedbanych sprawności, co może być kolejnym czynnikiem sprzyjającym przebojowości.

W przypadku doświadczeń zielonogórskich, trenerzy służyli też podopiecznym w zakresie pomocy i poradnictwa dotyczącego korygowania indywidualnych wad postawy oraz problemów motorycznych.

4. Zajęcia trenera ds. aktywizacji manualnej mają na celu ukształtowanie umiejętności manualnych, integrację i funkcjonowanie w grupie, wzrost poczucia własnej wartości, wzrost poziomu motywacji do działania. Nauczanie szkolne współcześnie stwarza niewiele możliwości wydobycia i doskonalenia sprawności manualnych. W wielu przypadkach zdolności i predyspozycje w tym zakresie pozostają nieodkryte. Trening manualny ma na celu wydobycie tych zasobów i ich doskonalenie. Jest też okazją do wdrażania systematyczności i współdziałania do aktywnego sposobu spędzania czasu, opartego na własnej aktywności motorycznej. Kluczowe znaczenie odgrywają własne sprawności i zainteresowania trenera, do których może i powinien się odwoływać.
5. Zajęcia trenera pracy mają na celu kształtowanie umiejętności interpersonalnych i społecznych, niezbędnych do pełnienia ról społecznych i zawodowych, zintegrowanie w celu pogłębienia umiejętności funkcjonowania i praca w zespole, budowanie poczucia własnej wartości, wyposażenie w umiejętności psychospołeczne w celu wzmocnienia aktywności społecznych, budowanie motywacji do działania i zmiany postawy koniecznej do powrotu na rynek pracy, wyposażenie w umiejętność rozpoznawania mocnych i słabych stron, umiejętności, zainteresowań, wiedzy beneficjentów. Trener pracy ma do spełnienia również zadanie utrzymywania kontaktów z pracodawcami i ze służbami zatrudnienia. Uczestnikom powinien ukazać specyfikę pracy i realizacji zadań zawodowych w różnych obszarach zatrudnienia, organizację pracy w zakładach i na konkretnych stanowiskach pracy. Powinien też przybliżyć działalność służb zatrudnienia oraz ich agend. Większość zajęć powinna odbywać się w terenie – w zakładach pracy i instytucjach służb zatrudnienia.
6. Doradca zawodowy spełnia szczególną rolę w grupie trenerów. Jego działalność dotyczy realizacji jednego z głównych celów projektu, jakim jest przygo-

towanie podopiecznych do wejścia na rynek pracy. W związku z tym zajęcia doradcy zawodowego mają na celu diagnozowanie podopiecznych w zakresie ich dyspozycji i kompetencji zawodowych; kształtowanie umiejętności interpersonalnych i społecznych niezbędnych do pełnienia ról zawodowych; wzrost poczucia własnej wartości beneficjentów; wyposażenie w umiejętność rozpoznawania mocnych i słabych stron, umiejętności, zainteresowań, oraz posiadanej przez beneficjentów wiedzy o pracy i rynku pracy; budowanie motywacji do działania i zmiany postawy koniecznej do powrotu na rynek pracy.

Doradca zawodowy rozpoczyna swoją pracę z klientami po ich wcześniejszym przygotowaniu przez pozostałych trenerów. Tym samym ma możliwość wykorzystania i oparcia się na dotychczasowych rezultatach ich pracy. Może więc odwołać się do zebranej wiedzy o uczestnikach, ich aktywności, zaangażowania, zdolności i zainteresowań rozpoznanych w trakcie wcześniejszych zajęć.

8. Praca trenerów jest koordynowana przez kierownika kadry merytorycznej, który jest zarówno organizatorem ich pracy jak również liderem zespołu trenerskiego inspirującym prace trenerów oraz integrującym ich wiedzę na temat uczestników. Kierownik kadry merytorycznej dba o poprawną i kompletną dokumentację oraz czuwa nad sprawozdawczością. Do jego zadań należy również dbałość o prawidłowe, rytmiczne i planowe wykorzystywanie środków finansowych. Koordynator na bieżąco reprezentuje organizatorów projektu wobec podmiotów zewnętrznych.

W zespole jest również doradca metodyczny. Nie uczestniczy on bezpośrednio w pracy z uczestnikami. Do jego zadań należy przygotowanie kadry merytorycznej do pracy w projekcie a potem sprawowanie opieki metodycznej nad kadrami merytoryczną projektu i wspieranie jej w sytuacjach problemowych. Związane z tym jest prowadzenie indywidualnych konsultacji i superwizji.

1.2.3. Organizacja pracy w projekcie „Light My Power”

Prawidłowa realizacja zadań projektu wymaga stworzenia odpowiedniej bazy materialnej, przede wszystkim pomieszczeń do pracy. W przypadku każdego z Partnerów zagranicznych były one bardzo dobre. W zrealizowanym w województwie lubuskim projekcie były znacznie skromniejsze. Poprawność realizacji zadań wymaga jednak, aby zapewnić na rzecz realizacji zadań projektowych co najmniej trzy pomieszczenia – do pracy indywidualnej, do zajęć grupowych oraz do gromadzenia dokumentacji. Organizatorzy takie warunki zapewnili, pomimo, że były to pomieszczenia czasowo zaadoptowane do realizacji celów projektu.

Niestychanie ważne jest, aby miejsce pracy było przyjazne i aby beneficjanci traktowali je przyjaźnie, aby chcieli w nim przebywać. Powinni czuć się w nim swobodnie, jak u siebie.

Pomieszczenia do pracy indywidualnej, prowadzonej głównie przez trenera osobistego, wymagają stworzenia możliwości do nieskrępowanej rozmowy, umożliwiającej szczere wypowiedzi, a ponadto nie zakłócaną przez różnego rodzaju szumy komunikacyjne. Nie powinno więc się takiej pracy prowadzić w pomieszczeniach przejściowych, ani w pokojach zawierających większą liczbę stanowisk pracy. Komfort pracy wymaga również stworzenia odpowiedniego klimatu związanego z kolorystyką pomieszczenia, jego wystrojem i meblowaniem, a nawet nasłonecznieniem.

Pomieszczenia do pracy grupowej dla grupy liczącej ok. 8-10 osób wymagają również spełnienia odpowiednich warunków ergonomicznych oraz ułatwiających organizację pracy. W przypadku naszego projektu zajęcia grupowe były realizowane przez trenera ds. rozwoju manualnego, trenera pracy, trenera społecznego i niekiedy przez doradcę zawodowego. Zajęcia z zakresu aktywizacji fizycznej odbywały się w sali gimnastycznej, na pływalni oraz w terenie.

W przypadku pracy grupowej najkorzystniejszą wydaje się sytuacja, gdy uczestnicy dysponują przestronnym pomieszczeniem z dużym stołem i krzesłami wokół niego, umożliwiającymi wspólne bycie ze sobą, związane choćby z możliwością bezpośredniego kontaktu wzrokowego. W sali do zajęć grupowych powinna również istnieć możliwość szybkiego przeorganizowania, np. złożenia krzesel i stołu lub doprowadzenie do możliwości z zakresu treningu prac manualnych. Sala ta powinna być wyposażona w podstawowe środki dydaktyczne, umożliwiające upogładowienie i tym samym uatrakcyjnienie zajęć.

Jako, że szereg zadań można z pożytkiem zrealizować z wykorzystaniem internetu, kolejnym pożądanym pomieszczeniem powinna być mała biblioteka z dostępem do internetu i innych elektronicznych baz danych. Mogłaby ona spełniać niekiedy rolę miejsca do prowadzenia konsultacji indywidualnych, w trakcie których zachodziłaby możliwość skorzystania z internetu i innych materiałów informacyjnych.

Kolejne pomieszczenie jakie jest potrzebne, wiąże się z prowadzeniem biura projektu, gromadzeniem dokumentacji, prowadzeniem obsługi administracyjnej. Projekty realizowane przy wsparciu środkami Unii Europejskiej, wymagają realizacji określonych ściśle procedur oraz szczegółowej, dość obszernej dokumentacji. Niezależnie od tego dokumentacja osobowa uczestników wymaga częstego sięgania do niej przez poszczególnych trenerów. Należy zadbać o zabezpieczenie danych osobowych przed ujawnieniem ich osobom postronnym. Biuro projektu spełnia też rolę centrum ds. kontaktów między kadrą i uczestnikami poza zajęciami.

Pomimo, że w pracy pomocowej i terapeutycznej najważniejsi są ludzie i zaufanie do nich i ich kompetencji, do ważnych zagadnień należy również jakość bazy materialnej. Ważna jest więc przestronność, czystość, jasność pomieszczeń czyniące ośrodek przyjaznym, sprawiającym, że się do niego chętnie przychodzi.

Są one też czynnikiem wychowującym, mogą stanowić dobry przykład rozwiązań organizacyjnych i logistycznych, formę budowania szacunku do ludzi poprzez stwarzanie godnych warunków do pracy.

Ważne jest dobre oznakowanie i informacja, z czym wiążą się tablice informacyjne oraz szyldy przy drzwiach wejściowych do poszczególnych pomieszczeń. Przy informacji o tym, kto pracuje w danym pomieszczeniu można, jak zrobili to niemieccy partnerzy przedstawić zdjęcie twarzy pracownika, tak aby osoba, która przychodzi mogła łatwo zidentyfikować pracownika, którego poszukuje. Znajomość wyglądu poszukiwanej osoby często ułatwia nawiązanie relacji.

Niezbędnymi pomieszczeniami są kuchnia i toalety. Kuchnia jest miejscem do przyrządzania posiłków oraz miejscem przechowywania produktów żywnościowych. Jeżeli jest to możliwe, warto zadbać o możliwość spożywania śniadań w aneksie kuchennym. W takim przypadku kuchnia musi być przestronniejsza i stanowić również jadalnię. Jeżeli nie jest to możliwe, miejscem spożywania śniadań może być sala do pracy grupowej.

Wspólne spożywanie śniadań stanowić może rytuał realizujący szereg ważnych funkcji. Wielu podopiecznych w swoim środowisku domowym wcale nie jada śniadań, albo czyni to przy okazji, w pojedynkę. Codzienne wspólne śniadanie, stanowić może dobry początek dnia. Może być oczekiwanym wydarzeniem, okazją do spotkania, podzielenia się z kolegami i kadrą trenerską swoimi przeżyciami z poprzedniego dnia. Organizacyjnie również porządkuje terminarz dnia – wymaga punktualności od uczestników, a nawet jeśli się ktoś spóźni, to kolejne zajęcia można już odbyć zgodnie z planem. W trakcie śniadania może mieć miejsce omówienie planu dnia, podział zadań, jeśli taki jest potrzebny i tym podobne. Przy śniadaniu można się rozluźnić, uspokoić emocje, zdystansować do napotkanych wcześniej problemów, trudności i ewentualnych niepowodzeń. Uczestnicy projektu są osobami borykającymi się z licznymi problemami, więc forma ta jest im szczególnie przydatna. Dla trenerów uczestniczących we wspólnym śniadaniu może być źródłem dodatkowej wiedzy, trudnej do uzyskania w inny sposób. Wspólne śniadanie jest stałą formą pracy, stosowaną przez partnerów niemieckich, do której przykładają dużą wagę i znaczenie.

Śniadanie jest wreszcie potrzebnym posiłkiem, spożywanym przy odwołaniu się do zasad zdrowego zbilansowanego żywienia oraz zwracającym uwagę na kulturę spożywania posiłków. Może więc spełniać szereg ważnych funkcji organizacyjnych, kształcących i wychowawczych.

Obserwacje rozwiązań stosowanych przez Partnerów zagranicznych oraz doświadczenia własne, umożliwiły określenie optymalnych warunków lokalowych, które umożliwiłyby pełną realizację zadań projektowych. Najkorzystniejsze byłoby przeznaczenie na ten cel odpowiedniego obiektu dostosowanego do potrzeb projektowych, zawierającego następujące pomieszczenia:

1. Sala do pracy grupowej,
2. Pokoje do rozmów indywidualnych,
3. Biuro Projektu,
4. Biblioteka,
5. Kuchnia z jadalnią,
6. Korytarz, hall,
7. Toalety, W.C.,
8. Siłownia, sala gimnastyczna (może być poza obiektem).

W przypadku niemożliwości zapewnienia optymalnych warunków lokalowych należy rozważyć sposoby kompensowania wprowadzanych ograniczeń. Należy przy tym kierować się funkcjami, jakie spełniają i nie skupiać się na stronie materialnej, lecz na możliwości spełnienia wszystkich zadań w innych, niekiedy z konieczności gorszych warunkach lokalowych.

1.3. **Nasze obserwacje u partnerów zagranicznych**

1.3.1. **Zasadnicze cechy sytuacji wyznaczających warunki wspierania młodzieży bezrobotnej w krajach partnerskich i w Polsce**

Doświadczenia innych państw w zakresie przeciwdziałania bezrobociu są cenne i dostarczają bogatego materiału do wykorzystania przy pokonywaniu polskich problemów związanych z aktywizacją zawodową młodzieży. Nie wolno jednak zapominać o specyfice kulturowej oraz o różnicach występujących na rynkach pracy poszczególnych krajów.

Przetestowany i opisany model uwzględnia specyfikę poszczególnych krajów, na doświadczeniach których się opiera. Stanowi on kompilację rozwiązań stosowanych przez Partnerów zagranicznych, przydatnych w warunkach polskich. Nie jest jednak wiernym odzwierciedleniem koncepcji zaobserwowanych w Niemczech i w Szwecji, ani też nie jest wiernym sprawozdaniem z realizacji projektu w Polsce. Zadaniem tego opracowania jest zaprezentowanie koncepcji optymalnej, uwzględniającej dobre doświadczenia Partnerów i własne zarówno te, które się powiodły, jak i te, które się nie sprawdziły. Ma to na celu uwzględnienie wszystkich dobrych rozwiązań przy organizacji kolejnych edycji projektu oraz przestrzeżenie przed ewentualnymi zagrożeniami, aby ich uniknąć w przyszłości. Trzeba jednak zdawać sobie sprawę, że nawet najstaranniej przygotowana koncepcja pracy z ludźmi, zazwyczaj natrafia na liczne, trudne do przewidzenia wcześniej zakłócenia, toteż wymaga bieżącego korygowania.

Pomoc osobom bezrobotnym wymaga skoordynowanej współpracy z systemem społecznym, zwłaszcza z instytucjami rynku pracy, edukacji i pomocy spo-

lecznej. W przypadku Niemiec i Szwecji są one ściśle zintegrowane, ściśle ze sobą współpracują i wzajemnie się dopełniają. Ma to miejsce na każdym etapie, rozpoczynając od rekrutacji. Jest to zasadnicza różnica w polskich i zagranicznych warunkach realizacji projektu.

Według Eurostatu, w lipcu 2014 roku pracy nie miało około 25 milionów obywateli Unii, z czego ponad 18 milionów w strefie euro. Bezrobocie młodzieży w całej Wspólnocie wynosiło 21,7% (przeszło 5 milionów osób poniżej 25 roku życia). Najniższy poziom bezrobocia występował w Austrii i w Niemczech (po 4,9%), w Szwecji stopa bezrobocia wynosiła 8,2%, natomiast najwyższe bezrobocie było w Grecji i w Hiszpanii (24,5%).

W Polsce bezrobocie w lipcu 2014 roku wynosiło według danych GUS 11,2%. Stopa bezrobocia w Polsce jest wyższa niż w krajach, których doświadczenia wykorzystujemy w naszym modelu. Dużo ważniejsze są jednak inne wskaźniki – poziom bezrobocia długotrwałego oraz wiek długotrwale bezrobotnych. To one ukazują stopień problemu. W Polsce osoby, które trafiają do grupy długotrwale bezrobotnych osadzają się w niej na trwałe. Z tego powodu ważne jest poszukiwanie sposobów na zredukowanie i ograniczanie tego zagrożenia. Dotyczy to w coraz większym stopniu młodzieży. Według GUS, stopa bezrobocia Polaków w wieku 15–24 lata wynosiła w I kwartale 2014 roku 27,2%. Było to o 0,1 punktu procentowego mniej niż w IV kwartale 2013 roku, ale o całe 2 punkty procentowe mniej niż w I kwartale roku 2013. Jedną z liczniejszych grup bezrobotnych jest młodzież do 25 roku życia. W województwie lubuskim w tej kategorii wiekowej na koniec lipca 2014 roku zarejestrowanych było 7130 bezrobotnych, tj. 14,4% ogółu. W tym miesiącu zarejestrowało się 1770 osób w wieku do 25 lat, wyrejestrowano 1811 osób, a 106 utraciło status osoby będącej w tej kategorii bezrobotnych. Wśród wyłączeń dominowały:

- podjęcie pracy – 705 osób (38,9%),
- nie potwierdzenie gotowości do podjęcia pracy – 577 osób (31,9%),
- rozpoczęcie stażu – 219 osób (12,1%).

Powyższe dane wskazują, że młodzież z jednej strony ma poważne problemy na rynku zatrudnienia, ale też na wykazanie przez nią mobilności zawodowej i gotowości do podjęcia pracy. Można więc uznać, że przy rozwiązywaniu problemu doświadczania bezrobocia przy stworzeniu odpowiednich warunków młodzi ludzie stanowić mogą sojusznika współpracującego i gotowego do podejmowania związanych z tym zadań.

1.3.2. Zaobserwowane doświadczenia Partnerów niemieckich

W Niemczech pracę z młodzieżą zagrożoną bezrobociem prowadzą organizacje pozarządowe i prywatne instytucje we współpracy ze służbami pomocy społecznej

i urzędami zatrudnienia. Współpracująca z nami firma realizując projekt stawiała sobie poniższe zadania:

- wzrost szans podopiecznych na rynku pracy;
- poszukiwanie zatrudnienia dla młodych i z młodymi;
- wdrażanie do pracy i podejmowanie staży;
- mobilizacja młodzieży z uwzględnieniem ich porażek życiowych;
- kreowanie mocniejszej pozycji i pewności siebie;
- stabilizacja życia opartego na własnej odpowiedzialności.

Cel nadrzędny stanowi wdrażanie do samodzielności. Osoby, którym udzielane jest wsparcie muszą chcieć pracować nad sobą i swoimi celami. Same nie są w stanie tego zrobić, natomiast jest to realne we współpracy z trenerami i należy im to uświadomić. To podejście jest też w całej rozciągłości aktualne w pracy z młodzieżą polską.

Uczestnicy powinni być ciągle aktywni, być w akcji, w działaniu, którym można nadawać różne formy w zależności od potrzeb i okoliczności.

W Hamburgu programem objęci zostają ludzie młodzi w wieku 18-25 lat, którzy:

- są uczniami osiągającymi złe wyniki w nauce,
- mają problemy z budowaniem relacji społecznych,
- mają porwane interakcje społeczne,
- nie potrafiący poszukiwać pracy ze względów formalnych,
- osoby niepełnosprawne,
- osoby ze środowisk patologicznych (alkohol, narkotyki),
- sami się wyizolowali społecznie.

Głównymi beneficjentami są osoby, które nie ukończyły szkoły podstawowej (44,2%) oraz imigranci (33,5%). Wyraźnie odróżnia to beneficjentów projektu niemieckiego od młodzieży w Polsce, która jest staranniej wykształcona, nie występuje też w takiej skali jak w Niemczech problem imigrantów. Znacząco rzutuje to na treści i metody pracy.

Dominujące problemy imigrantów – beneficjentów w Hamburgu jest samotność, brak rodzin, nieznamość życia w warunkach niemieckich, częste zmienianie miejsca zamieszkania, zorientowanie na bieżące życie rodzinne (np. młode dziewczyny – dzieci imigrantów zajmują się często opieką nad rodzicami, pełnią rolę rodzinnych tłumaczy, a nie myślą o swojej przyszłości).

Beneficjentów można pogrupować na dwie grupy:

1. Osoby walczące o miejsce pracy (imigranci zarobkowi). Mają oni dużą motywację, ale brakuje im kompetencji.
2. Osoby słabo umotywowane (młodzież niemiecka). W tym przypadku sytuacja jest odwrotna do poprzedniej grupy – kompetencje są wyższe, natomiast brakuje motywacji.

Z przedstawicielami każdej z wymienionych grup należy pracować inaczej, co nie wyklucza niekiedy możliwości wspólnej pracy grupowej. W grupie dobry przykład kolegi może zainspirować do własnej aktywności. Młodzież bezrobotna, nie uczęszczająca do szkoły często jest samotna, nie ma kolegów, od których mogłaby brać przykład pozytywnego działania. Z tego względu stworzenie możliwości bezpośredniego bycia ze sobą jest okazją treningu społecznego w naturalnych okolicznościach.

Kadra

Trzon kadry stanowią trenerzy odpowiedzialni za wyodrębnione obszary aktywizacji młodzieży. To rozwiązanie zastosowane zostało w koncepcji realizowanej w naszym projekcie. Kadra trenerska pracująca z młodzieżą w Niemczech jest młoda, ale już doświadczona. Wśród trenerów są zarówno kobiety jak i mężczyźni. Wszyscy są emocjonalnie zaangażowani w swoją pracę w ramach projektu. Sprawy podopiecznych są im bliskie, co sprawia, że rozwiązywanie występujących problemów stanowi dla nich nie tyle obowiązek, co wyzwanie.

Trenerzy odwołują się do swoich doświadczeń, pasji, którymi się dzielą z podopiecznymi. Są przez to wiarygodni, co sprzyja nabywaniu przez młodzież zaufania do ich pracy.

Metody i doświadczenia

Koncepcja metodyczna pomocy stosowana przez Partnerów niemieckich uwzględnia stosowanie zarówno metody indywidualnej jak i grupowej. W tym zakresie nie odróżnia się więc od sposobów pracy stosowanych w Polsce. Niektóre konkretne rozwiązania praktyczne warto jednak zastosować w odniesieniu do polskich podopiecznych.

Należy do nich organizacja pierwszego kontaktu, od którego nacisk jest kładziony na likwidowanie uprzedzeń, z którymi zazwyczaj przychodzą beneficjenci. Podopieczni są kierowani przez urząd pracy, który dokonuje rekrutacji. Większość osób jest niechętnych i niezainteresowanych uczestnictwem w projekcie.

Docieranie do podopiecznego ma różne postaci, poczynając od codziennego telefonowania, ponaglenia, wzywania do stawiennictwa w siedzibie projektu, a nawet wyłączenie z projektu. To ostatnie rozwiązanie w przypadku polskiego projektu byłoby niemożliwe.

W założeniu, praca z podopiecznym powinna doprowadzić do przyjęcia przez niego części odpowiedzialności za swoją sytuację. Ma tu więc miejsce sporządzenie kontraktu. Z tym związana jest diagnoza motywacji, a potem jej monitorowanie. Wynika to ze zdarzających się zmian postawy, nastawienia uczestników,

z czym zespół trenerski musi się liczyć i być przygotowany na zachodzące nieprzewidziane zmiany. Nikt nie jest uważany za straconego, nawet osoby, które oporują. W niektórych przypadkach w ich środowisku domowym poszukuje się sojuszników, którymi niekiedy są rodzice, członkowie rodziny lub koledzy. Bywają też sytuacje odwrotne, kiedy to wspomniane osoby demotywią, utrudniają pracę z podopiecznym. Rozpoznawanie środowiska społecznego i jego ewentualnej roli w budowaniu motywacji stanowi więc ważne, wręcz niezbędne zadanie do wykonania.

Jako, że nieobecności na zajęciach są dopuszczane, konieczne jest utrzymywanie systematycznych kontaktów z uczestnikami (15 – 20 miesięcznie).

Praca w zakresie przełamywania barier ma w pierwszym rzędzie charakter indywidualny. Beneficjenci na początku współpracy opowiadają o sobie, niekiedy są to opowieści zawierające dużo fikcji. Trzeba uważnie rozpoznać, co w tych opowieściach jest rzeczywiste. W dużym stopniu zależy to od uzyskanego przez trenera zaufania. Z tego względu jest konieczna cierpliwość i poświęcenie sporo czasu na budowanie dobrej relacji kadra projektu – podopieczny. Praca z podopiecznymi nie przebiega wyłącznie w obiekcie firmy. Duże możliwości w tym zakresie stwarzają zajęcia „out door”. Tam bowiem nie ma tak znacznych ograniczeń formalnych, praca w naturalnym środowisku sprzyja otwieraniu się, wzajemnemu poznawaniu podopiecznego i trenera.

Każdy z trenerów jest „osobisty” dla każdego, każdy musi uzyskać aprobatę swojej osoby i swojego postępowania. Beneficjenci przychodzą na zajęcia, bo są przekonani, że „trener może nam pomóc”.

Trenerzy poświęcają podopiecznym dużo czasu, nie spieszą się, cenią pracę indywidualną. Cykl pracy w projekcie niemieckim trwa jeden rok, w tym czasie może się wiele wydarzyć. Program działania zależy od okoliczności i jest na bieżąco weryfikowany.

Z uwagi na złożoność klientów i ich sytuacji oraz na nieliniowość dotychczasowych biografii oraz ich bieżącej realizacji związanej ze zdarzającymi się kryzysami, na bieżąco reaguje się na wydarzające się sytuacje. m.in. też korzystając z pomocy psychologicznej i prawniczej.

Duże znaczenie ma praca grupowa. Podopieczni mają różne doświadczenia własne, rodzinne, różne sytuacje, co warto wykorzystać dla ukazania różnorodności występujących sytuacji poszczególnych uczestników. Zdarza się, że do rozwiązania problemu mogą być zaangażowane osoby z grupy, zwłaszcza cieszące się wśród uczestników dużym autorytetem i będące wśród nich liderami.

Beneficjentów łączą wspólne sprawy, rozumieją się więc dobrze, grupa stanowi tym samym grupę wsparcia. Uczestnicy często przed pojawieniem się w projekcie żyli w odizolowaniu, osamotnieniu. W grupie znajdują wspólne problemy, mają własne obserwacje, natrafiają na przykłady i wzory, które stają się dla nich ważne,

tam znajdują przyjaciół, zakochują się, tworzą związki. Są więc dodatkowe szanse na rozwiązanie życiowych problemów.

Częstość spotkań oraz organizacja zajęć sprawia, że wdrażają się do pracy grupowej, zespołowej, czego wcześniej nie doświadczali, co stanowi dodatkową wartość projektu.

Grupowy charakter mają również zajęcia sportowe, gdzie jest sporo swobody, ma miejsce aktywność i współpraca. Zajęcia te są też atrakcyjne same w sobie. Prowadzone na zewnątrz, na terenie klubu sportowego umożliwiają poznanie ciekawych ludzi, znanych sportowców, porozmawianie z nimi, podpatrzenie ich zachowań. Mogą też wykazać aktywność taką, jak inni członkowie klubu poprzez ćwiczenie wraz z nimi i wśród nich.

Trenerzy niemieccy przykładają bardzo dużą wagę do systematyczności, regularności. Podnosi to skuteczność ich pracy, a przy tym przyczynia się do wykształcenia tych cech u podopiecznych. W początkowym okresie udziału w projekcie są one bowiem zazwyczaj deficytowe u większości uczestników.

Przykłady treningów

Główne zadania treningów stanowi budowanie motywacji do samodzielności życiowej i zawodowej oraz integracja społeczna. Zajęcia są więc przede wszystkim grupowe.

Rytualny charakter mają śniadania. Od wspólnego śniadania rozpoczyna się dzień w projekcie. Uczestniczą w nim wszyscy beneficjenci. Spełnia ono wiele ważnych funkcji, m.in.:

- kształtuje systematyczność, punktualność,
- integruje uczestników, sprzyja poznawaniu siebie i innych, budowaniu relacji społecznych pomiędzy uczestnikami,
- stwarza możliwość zachowania ciągłości pomiędzy poszczególnymi dniami zajęć,
- przy śniadaniu omawia się plan dnia,
- śniadanie jest posiłkiem, którego beneficjenci będąc poza projektem często nie spożywali wcale.

W śniadaniu uczestniczą członkowie kadry, co również ułatwia pokonywanie barier i nieufności.

Również ważne jak same zajęcia są przerwy pomiędzy nimi. Właściwie wykorzystane przerwy pomiędzy zajęciami stwarza kolejne możliwości budowania relacji. Nieformalny i niezorganizowany charakter przerw sprzyja pokonywaniu nieufności i oporów wynikających np. z niskiej samooceny, pozwala na ujawnienie zainteresowań i cech charakteru, niezauważalnych w trakcie sytuacji bardziej formalnych – na zajęciach.

Jednym z zadań trenera osobistego jest budowanie postawy dbałości o siebie, czyli m.in. o własne zdrowie, relacje społeczne i rodzinne, wygląd zewnętrzny i ubiór.

Trener dzieli się też swoim szczęściem, swoją radością, stara się, aby się ona udzielała uczestnikom.

Tematyka zajęć jest bardzo zróżnicowana. Przykładowo: trening oddechu, krzyżówki, kalambury, quizy, wizualizacja marzeń (np. podróż, szkoła marzeń) – budowanie kreatywności, trening zdrowego żywienia (praca grupowa).

Przy wykonywaniu zadań w trakcie zajęć, uczestnicy dopełniają swoje wypowiedzi, kwestionują i argumentują, na bieżąco korzystają z internetu, jeżeli potrzebują dodatkowych informacji.

Zajęcia na zewnątrz (out door) mają charakter hollistyczny, obejmują wiele sfer osobowości i odwołują się do różnych aspektów rzeczywistości. Przykładami takich zajęć są: wyjście do parku sprawnościowego, kajakerstwo, wycieczki do innych miast, siatkówka plażowa, zajęcie w centrum bokserskim, wycieczki po mieście, pikniki.

Trening ekonomiczny – zarządzanie gospodarką, wydatkami, gospodarowanie własnym budżetem.

Na wyposażeniu prowadzącego zajęcia znajduje się walizeczka moderatora. Jest to podręczny przyborek zawierający karteczki, pinezki, nożyce i inne materiały pomocne do prowadzenia zajęć.

Komputery umożliwiające w zależności od potrzeb skorzystanie z informacji dostępnych w internecie. Może też zostać wykorzystany do przygotowania materiałów do zajęć (opracowanie dokumentów, prezentacji, dokonywanie obliczeń).

Ponadto tablice, pisaki oraz różne inne środki dydaktyczne. Niektóre zajęcia wymagają dodatkowych środków, poza znajdującymi się na stałym wyposażeniu.

Trenerzy niemieccy podkreślają, że trening musi być realizowany głową, sercem i rękami. W pracy trener musi odwoływać się do każdej ze sfer równocześnie, aktywizując uczestników umysłowo, emocjonalnie, manualnie i społecznie.

Zadaniem realizowanego w ramach innego projektu, realizowanego przez GSM jest wyposażenie członków w sprawności życiowe, w tym związane z poszukiwaniem pracy. Uczestnicy mają bowiem zazwyczaj oprócz problemów z pracą, także problemy własne – sięganie po narkotyki, niesolidność, braki w wykształceniu, a z kolei cudzoziemcy – nieznaną języka niemieckiego, problemy domowe, mieszkaniowe, socjalne.

GSM jest firmą wspierającą pomocowo potrzebującą młodzież, głównie pod kątem aktywizacji zawodowej. Rekrutacja jest ciągła, do projektu trafia młodzież kierowana przez służby socjalne lub służby zatrudnienia.

Pierwszy kontakt rozpoczyna się wywiadem, bardziej rozmową. Ma doprowadzić do wstępnej diagnozy – poznania wiodących celów egzystencjalnych i problemów beneficjenta.

Kolejnym etapem jest spisanie kontraktu, czyli wzajemnych zobowiązań. Następnym krokiem jest poznanie przez beneficjenta grupy trenerów. Dopiero potem nowy uczestnik jest wprowadzany do grupy podopiecznych. Jest to robione bardzo ostrożnie i jest uzależnione od rezultatów prowadzonej diagnozy. Może się zdarzyć, że ze względu na indywidualne problemy i cechy podopiecznego, wskazane jest ograniczenie lub nawet zupełne pozbawienie jego kontaktów z grupą.

Nawiązywaniu relacji w grupie służy lista obecności. Przy jej czytaniu na zajęciach pojawiają się nowe nazwiska, co prowadzi do zaciekawienia, kim są ci nowi. Zdarza się, że na liście znajdują osobę, której grupa nie chce. Są różne przypadki, które wymagają uważnego prowadzenia przez trenera. Sami uczestnicy rozpoczynający swój udział w projekcie się krygują, krępują, są nieśmiali i nieufni. Z czasem relacje się normują, włączają się do grupy, chociaż zdarza się, że niektóre osoby przez długi czas pozostają poza grupą. Trener nie może tego nie dostrzec i bagatelizować.

Wraz z deklaracją gotowości do pracy w programie, nowy beneficjent uczestniczy w śniadaniu wraz z całą grupą. Po śniadaniu dotychczasowi uczestnicy przedstawiają się nowemu koledze, co zazwyczaj sprzyja pokonywaniu barier. Wtedy zwraca się uwagę na to, że jest nowa osoba. Jest ona zazwyczaj przyjmowana początkowo sceptycznie, z dystansem. Nowy uczestnik jest proszony o opowiedzenie o sobie. Zazwyczaj podaje on swoje nazwisko i nic więcej. Wtedy trener „wyciąga” kolejne informacje, co sprzyja budowaniu relacji. Trenerzy też mówią o sobie, starają się tak to robić, aby ta część zajęć była „żywa”, urozmaicona, nie było napięć, a raczej panowało rozluźnienie i swoboda.

Ważna jest autentyczność trenerów, a także zespołowość związana z ich bliską i systematyczną współpracą. Trenerzy pracują zespołowo, a nie indywidualnie, nie mogą więc eksponować siebie i nie dostrzegać innych członków kadry przy realizacji celów i założeń w swojej pracy. Zdarzyło się niegdyś, że początek był zły, bo psycholog zjednał sobie grupę kosztem innych trenerów. Trzeba to był potem naprawiać. Sprawę komplikowały związane z tym napięcia pomiędzy kadrami.

W pracy z podopiecznymi ma miejsce koncentracja na możliwościach i potencjale uczestnika. Każdy beneficjent ma swojego trenera osobistego – mentora. Dobór tego trenera jest zależny od charakterystyki osobowościowej klienta, która jest analizowana przez zespół kadry. Zaproponowanego trenera beneficjent musi zaakceptować. Jeżeli proponowany trener nie ma takiej akceptacji, jest możliwość zaproponowania innego.

W projekcie niemieckim (GSM) do zadań trenera osobistego oprócz systematycznego prowadzenia klienta należy m.in.:

- prowadzenie dokumentacji indywidualnej podopiecznego,
- pisanie orzeczeń, oświadczeń,
- współpraca z instytucjami w środowisku oraz z firmą, która skierowała beneficjenta.

Istotnym warunkiem powodzenia pracy pomocowej jest rozległa wiedza o podopiecznych. Na temat każdego swojego podopiecznego ma ją przede wszystkim trener osobisty. Dzieli się swoją wiedzą z innymi trenerami, co sprawia, że nawet w sytuacji nagłych zastępstw każdy z trenerów może prawidłowo prowadzić klienta, bowiem nie jest on anonimowy. Pomiędzy zajęciami niezbędny jest ciągły przepływ informacji o podopiecznych, którego zadaniem jest systematyczne uszczegółowianie i aktualizowanie sylwetek osobowych podopiecznych.

Trener osobisty prowadzi zajęcia indywidualne służące poszukiwaniu odpowiedzi na pytania- kim jesteś?, czego chcesz?, Kim chcesz być? Klient jest takim jakim jest. Trzeba więc mu pomóc, niezależnie od tego, czy oporuje, jest niestabilny, czy też niezaangażowany. Trudno pytać o mocne i słabe strony wprost. Trzeba posługiwać się językiem adekwatnym do możliwości podopiecznego, tak aby budować z nim trwałe relacje oparte na ufności i zrozumieniu. Pracy z podopiecznym nie zaczyna się od zadawania pytań, a raczej należy starać się o odciążenie go od problemów i kierowanie na cele. Trzeba motywować, wskazywać na konieczność własnego zaangażowania i aktywności. W tym celu można odwoływać się do bieżącego udziału w zajęciach, ewentualnych częstych nieobecności, wyłączania się i bierności, które oddalają od możliwości zrealizowania zamierzonych celów. W przypadku wystąpienia konfliktów i napięć należy je nazywać i rozwiązywać. Należy poszukiwać okazji sprzyjających budowaniu pewności siebie, której beneficjentom zazwyczaj brak i o podnoszenie ich samooceny. Z tego względu kluczowa jest orientacja na sukces, nawet mały, związany z bieżącymi sytuacjami zachodzącymi w codzienności.

1.3.3. Wybrane metody i doświadczenia szwedzkie

W Goteborgu w ramach projektu „Vingen” prowadzona jest praca z młodzieżą w wieku 16-25 lat. Są to osoby, które mają problemy z zatrudnieniem, uzależnione, niechętne do jakiegokolwiek pracy, mający złe samopoczucie. Skierowanie do projektu jest realizowane z pomocy społecznej. Osoba skierowana przychodzi na pierwszą rozmowę, w trakcie której poznaje koncepcję pracy w ramach projektu. Stowarzyszenie „Vingen” realizuje pracę z bezrobotną młodzieżą kierując się koncepcją metodyczną następujących ośmiu kroków:

Kontakt – Budowanie relacji – Badanie – Motywowanie – Faza zmiany – Podtrzymanie – Wypisanie – Faza końcowa.

Każdy z etapów w indywidualnym przypadku może różnie trwać, ponadto realizatorzy liczą się również z możliwością zmiany kierunku etapów, czyli z sytuacją, gdy po przejściu na kolejny może zająć konieczność powrotu do poprzedniego.

Etap I. Jest realizowany wraz z pierwszą wizytą młodego człowieka. Ma wtedy miejsce wstępne zapoznanie się, zaprezentowanie członków kadry i obiektu, w którym będzie prowadzona praca.

Etap II. Jest związany z nawiązywaniem relacji pomiędzy kadrami i podopiecznym. Zwraca się uwagę, że ważne jest uświadomienie młodemu klientowi, że nie chodzi tu o prowadzenie go według gotowego pakietu działań, lecz o wspólne określenie „dokąd idziemy”. Niekiedy wykorzystuje się sugestie referentki społecznej, która dobrze zna skierowanego i jego sytuację, lecz młody człowiek musi się do nich odnieść i z przekonaniem zaakceptować. Trenerzy starają się doprowadzić do pozytywnej wizji przyszłości poprzez odpowiedzi na pytania: „co potrafisz?”, „co chcesz robić w przyszłości?”. Budowanie relacji może trwać długo. Zdarza się, że trenerzy czują się bezradni wobec niechęci i braku zaangażowania podopiecznego. Niekiedy rozwiązaniem może być zmiana miejsca kontaktu i wyjście poza obiekt, np. do kawiarni, do parku. Na terenie neutralnym czasem łatwiej zbudować relację.

Etap III. Badanie wiąże się z dokonywaniem diagnozy prognostycznej, czyli z poszukiwaniem odpowiedzi na pytania: „gdzie chcesz zmian?”, „co chciałbyś zmienić w sobie i w swoim życiu?”. W wielu przypadkach podopieczni mają problemy z zagospodarowaniem czasu wolnego. Ukazuje się więc im możliwości, co można robić w czasie wolnym. Jest wiele drzwi do otwarcia, można np. zwrócić uwagę na zdrowie i ciało. Wspólny trening sportowy trenera z klientem może sprzyjać podejmowaniu innych ważnych spraw. Niekiedy można modyfikować plan dnia wykorzystując sytuacje nieprzewidziane, bywa, że trenerzy przywożą podopiecznego z domu, zdarza się, że trzeba go obudzić i przekonać do uczestnictwa w spotkaniu projektowym. Treningi są tylko indywidualne, tematyka i treść zajęć jest dobierana z uwzględnieniem propozycji podopiecznego. Są to w przypadku zajęć sportowych fitness, kręgielnia, spacer. W ich trakcie ma miejsce bezpośredni jednoosobowy kontakt trener – podopieczny, w trakcie którego beneficjent jest poznawany, co stwarza możliwości formułowania pogłębionej diagnozy jego sytuacji.

Etap IV. Motywacja. Ten etap wymaga cierpliwości i czasu. Praca nad motywowaniem jest bardzo zindywidualizowana i przebiega na wiele sposobów. Trenerzy odwołują się do mocnych stron jak i deficytów swoich podopiecznych. W tej fazie należy też się odwołać do własnych możliwości młodzieży. Umotywowanie młodzieży stanowi jedno z kluczowych zadań, warunkujących realizację innych celów. Praca nad budowaniem motywacji wiąże się ze wspieraniem młodzieży w ich własnych poszukiwaniach związanych z poszukiwaniem celów życiowych, formowaniem aspiracji i dążeń życiowych i zawodowych.

Etap V. Jest to faza zmiany. Na tym etapie zachodzą różne zmiany dotyczące podopiecznego. Często dotyczą one spraw pozornie błahych jak np. żeby uczestnik wstał z łóżka, czego niegdyś nie robił przez cały dzień, aby ktoś inny z własnej inicjatywy coś zrobił, ktoś inny z kolei aby stworzył strukturę swojego całego dnia. Na tym etapie trener stara się powoli wycofywać, odpowiedzialność

przenosić coraz bardziej na podopiecznego. Ma on stworzyć swoją nową tożsamość związaną z podejmowaniem aktywności, z własną motywacją do działania. Zadaniem trenera na tym etapie jest sprawdzanie, czy podopieczny jest już samodzielny, czy znalazł to, co miał do zrobienia, czy wierzy we własną sprawczość. Trener w miarę zaistniałych sytuacji stosuje pochwały, zachęca, wyraża akceptację. Koncentruje się na mocnych stronach podopiecznego, wzmacnia i utrwała jego motywację.

Etap VI. Na tym etapie w rezultacie zrealizowanych już celów maleje liczba kontaktów z podopiecznymi. Są to częściej kontakty telefoniczne, e-mailowe, rzadziej kontakty bezpośrednie. Uczestnicy stają się coraz bardziej samodzielni. Należy tę samodzielność umożliwiać, przekonywać, że można swoje sprawy realizować samodzielnie. Jeżeli natomiast pojawia się zagrożenie powrotu do wcześniejszych, niepożądanych schematów konieczne jest interweniowanie i korygowanie. Zdarzyć się może np. że młody człowiek wraca do szkoły, wszystko układa się dobrze do czasu, gdy zostaje zapowiedziany sprawdzian. Wtedy „stare” wraca, znowu ma miejsce unikanie szkoły. To wymaga natychmiastowej interwencji, przepracowania. Pozostawienie podopiecznego sobie samemu może doprowadzić do porażki już mocno zaawansowanego procesu zmian.

Faza VII to wypisanie. Ma miejsce wówczas, gdy życie podopiecznego jest już inne. Jest bezpieczne, jest utrwalony nowy styl życia, z którym młody człowiek czuje się dobrze. Ma miejsce wyzwolenie od opiekuna, który coraz bardziej się wycofuje pozostawiając miejsce na samodzielność i samoopowiedzialność podopiecznego.

Etap VIII to etap końcowy. Ma też charakter formalny. Gdy widoczne jest, że młody człowiek sobie radzi i ma prawidłową motywację, następuje zakończenie jego udziału w projekcie. Formalnie jest to realizowane w formie zebrania, w którym oprócz niego uczestniczy trener i pracownik socjalny.

Pomimo zakończenia współpracy byli podopieczni często utrzymują kontakty z trenerami, przychodzą po radę, ze swoimi problemami, dzielą się sukcesami. Są i tacy, którzy po zakończeniu swojego udziału w projekcie nie wracają nigdy.

Wszystkie etapy pracy z podopiecznym są ważne. W zależności od cech osobowych podopiecznego, problemów życiowych, z którymi się zmagają ich czas trwania może być różny. Kolejność występowania poszczególnych etapów też może być różna, co ma charakter indywidualny. Trener rozpoczynając pracę z klientem wkraczając na pierwszy etap pracy już musi przewidywać kolejne, z fazą zakończenia łącznie.

W przedstawionym modelu ma miejsce koncentracja na pracy indywidualnej. Plan pracy powstaje wspólnie z podopiecznym i pracownikiem pomocy społecznej, z którym przez cały czas trwania prowadzona jest ścisła współpraca.

Co 6-8 tygodni trener kontaktuje się z pracownikiem socjalnym. Jeżeli podopieczny nie wywiązuje się z zobowiązań ma to miejsce częściej. Trenerzy pracują

indywidualnie, bowiem ich wychowankowie są często zdemoralizowani, obciążeni kryminalnie. Istnieje więc obawa, że może to wywierać zły wpływ na innych. Dąży się więc do niekontaktowania się podopiecznych ze sobą. Są jednak sytuacje, że prowadzi się pracę grupową poprzez organizację grup pozytywnie działających.

Pierwszy kontakt

Młody człowiek skierowany przez pomoc społeczną przychodzi do siedziby projektu. Poprzez rozmowę bada się jego motywację. W jej trakcie trenerzy opowiadają o sobie, pokazują pomieszczenia. Po tej wizycie wraca do domu, musi przemyśleć propozycję udziału w projekcie i ewentualny powrót. Jeżeli zdecyduje o wzięciu udziału w projekcie, wówczas zaczyna się praca. Jeżeli nie ma motywacji, wtedy po informacji referenta socjalnego pracownicy „Vingen” telefonują do niego i starają się go przekonać do uczestnictwa w projekcie.

W przypadku zgody na udział w projekcie, w pierwszym projektowym spotkaniu uczestniczą beneficjent, referent socjalny i osoba prowadząca. Praca ma charakter indywidualny, opracowuje się indywidualny plan działania. Dominuje w nim poradnictwo. Liczba godzin pracy jest zależna od specyfiki przypadku. Są dwie ścieżki: szkoła – praktyka – praca i zmiana sytuacji socjalnej. Obydwie znacząco się od siebie różnią.

Przykłady treningów

Treningi są ustalane wspólnie z podopiecznym. Są to m.in. wyjście do kina, muzeum, spacer po lesie, piknik, plażowanie. W przypadku osób dotychczas biernych są to spore wyzwania, wymagające podjęcia własnego wysiłku.

Część II

Elementy wiedzy o cechach młodzieńczości oraz współczesnych uwarunkowaniach i zagrożeniach życia młodzieży

2.1. Młodzieńczość i wchodzenie w dorosłość

Człowiek od urodzenia podlega ciągłemu rozwojowi, trwającemu przez całe życie. W poszczególnych jego okresach może przybierać różną dynamikę i podlegać innym uwarunkowaniom. Zachodzi on we wszystkich sferach osobowości, w których z czasem osiąga dojrzałość, wyrażającą się w zdolności do realizowania wszystkich funkcji z nimi związanych. Następuje to indywidualnie z chwilą osiągnięcia dojrzałości w każdej ze sfer – fizycznej, psychicznej, emocjonalnej i społecznej.

Rzeczywisty rozwój osobowości jest zdeterminowany przez cztery grupy czynników – przez zadatki wrodzone, uwarunkowania społeczne, uwarunkowania edukacyjne i aktywność własną.

Ma tu więc miejsce cała złożoność i różnorodność oddziaływań ze strony różnych czynników, przy czym dwa z nich można określić jako subiektywne – to te które są związane z osobą i obiektywne, czyli leżące poza jej wpływami. Każda ze wspomnianych grup uwarunkowań jest ważna dla przebiegu rozwoju, dla jego tempa jak i jego rezultatów. Niemożliwe jest dokładne określenie roli i stopnia oddziaływania oddzielnie każdego z nich, nie ulega jednak wątpliwości, że wszystkie wywierają wpływ na osobowość człowieka i pozostawiają w niej trwałe ślady.

Czynniki genetyczne wyposażają jednostkę w określone cechy, które stanowią załączek przyszłej dojrzałej osobowości jak i sposobu realizowania przez nią swoich zadań rozwojowych. Dyspozycje i cechy dziedziczone, w zależności od tego, czy są sprzyjające rozwojowi, czy też nie, powinny być pielęgnowane i rozwijane bądź kompensowane w taki sposób, aby wzmacniać wartościowe lub kompensować

deficytowe. Młodzież uczestnicząca w projekcie zazwyczaj ma już znaczne doświadczenia, które należy wnikliwie rozpoznać, aby móc wspomagać pozytywne i kompensować negatywne. Z tego względu winne być one starannie zdiagnozowane przy wykorzystaniu różnych sposobów zbierania i gromadzenia informacji. Niemożliwe jest więc odwoływanie się wyłącznie do testowania, rozmowy z beneficjentem, ale wskazane jest również dotarcie do dokumentów ilustrujących jego przeszłe doświadczenia i stany.

Aktywność własna jednostki wyraża jej własne zaangażowanie. Jest ona rezultatem własnego dążenia człowieka do zaspokajania określonych potrzeb, aspiracji. Zawiera w sobie komponent subiektywny, wynikający z właściwości osobowości danej jednostki, choćby temperamentu, zwanego systemem wartości czy interweniowania mechanizmów samoregulacji. Włączają się przy tym inne wpływy, zarówno wewnętrzne, jak np. stan zdrowia, sprawności fizyczne i intelektualne, odporność na stres oraz zewnętrzne, o charakterze sytuacyjnym, jak zmęczenie, zniechęcenie, doświadczenie. Mogą one zarówno dynamizować aktywność jednostki, wyhamowywać ją lub przekierowywać. Analizując wpływ aktywności własnej człowieka na przebieg własnego życia nie powinno się dokonywać wartościowania. Aktywność własna może mieć różny charakter, siłę i dynamikę na skutek splotu wielu okoliczności. Może się ona wreszcie zmieniać wraz ze zmianami preferencji co jest szczególnie widoczne w ujęciu temporalnym. Wraz z doświadczaniem życia i podejmowaniem kolejnych zadań w jego biegu człowiek poddaje je refleksji, w rezultacie czego niekiedy dokonuje radykalnych zmian dotychczasowego planu życiowego.

Pomimo, że rozwój człowieka przebiega przez całe życie, w poszczególnych jego okresach występują charakterystyczne dla ludzi zadania rozwojowe powodujące przemiany w osobowości oraz prowadzące do określonych osiągnięć rozwojowych.

Szczególnym okresem w życiu człowieka jest wiek dorastania, a następnym wiek młodzięczy ciągnący się aż do osiągnięcia dorosłości. Oba te okresy trudno rozgraniczyć. Człowiek wchodząc w nie, w coraz większym stopniu dysponuje coraz licznieszymi instrumentami, dzięki którym ma możliwość bieżącego funkcjonowania oraz dalszego rozwoju. W wieku 17-18 lat ujawnia się szczególna złożoność uwarunkowań rozwojowych. Wyraźnie indywidualizują się ścieżki życiowe młodzieży. Nadchodzi etap przejścia z okresu szkolnego do zawodowego, od młodzięczości do dorosłości. W obu przypadkach mamy do czynienia z radykalnymi zmianami, nakładającymi się na siebie, zachodzącymi w tym samym, stosunkowo krótkim przedziale życia.

W końcowym okresie młodzięczości pojawia się bunt przeciwko pokoleniu dorosłych, dotychczas uznawanych za idealnych. Ostrość spojrzenia, młodzięcze wyidealizowane postrzeganie świata prowadzi do poczucia zawodu, nadmier-

nego krytycyzmu i w konsekwencji do konfliktu pokoleń. Jest też spowodowany niecierpliwością w dążeniu do samodzielności i poszukiwaniu własnej tożsamości, co pozostaje w opozycji wobec opiekuńczych, ochronnych zabiegów ze strony osób dorosłych, głównie rodziców. Osiągnięciem, które wydaje się mieć znaczenie podstawowe, jest pojawienie się krytycyzmu myślenia. Rozwija się on dzięki wcześniej powstałej zdolności do decentracji i wielostronnego, wieloaspektowego patrzenia na rzeczywistość. Sposób widzenia przestaje być zdeterminowany aktualnie przyjętym punktem widzenia; wielość perspektyw, z jakich patrzy się na rzeczy, umożliwia dostrzeganie sprzeczności, to zaś stymuluje rozwój samodzielnego myślenia. Myślenie to nabiera charakteru hipotetyczno-dedukcyjnego. Uświadamiając sobie możliwość istnienia wielu, często sprzecznych rozwiązań problemów dorastający zaczyna traktować zarówno własne wnioski, jak i otrzymane z zewnątrz informacje jako tylko „być może prawdziwe”³. Pojawia się więc relatywizowanie oraz hierarchizowanie wiedzy i opinii. Występuje uniwersalizacja operacji umysłowych, które tym samym umożliwiają poznawanie dowolnych treści. Myślenie nabiera charakteru formalnego, staje się więc instrumentem poznawania i wyjaśniania świata. Młody człowiek dzięki temu oraz nabywanemu doświadczeniu oraz procesom rozwojowym zachodzącym w jego organizmie w okresie wchodzenia w dorosłość osiąga dojrzałość we wszystkich integrujących się ze sobą sferach osobowości. Najwcześniej, bo już w wieku kilkunastu lat staje się dojrzały w sferze fizycznej, dzięki osiągnięciu zdolności do realizacji wszystkich funkcji organizmu. Później przychodzi dojrzałość psychiczna, następnie emocjonalna i najczęściej jako ostatnia – dojrzałość społeczna wynikająca z osiągnięcia równowagi w relacji ja – inni. Ujawniać się zaczyna coraz wyraźniej indywidualność jednostki, która staje się też coraz bardziej samodzielna w kreowaniu swojego sposobów i dróg życia. Przychodzi czas wkraczania w dorosłość, cechującą się samodzielnością i odpowiedzialnością.

Każdy człowiek rozwija się w poszczególnych obszarach swojej osobowości w indywidualnym tempie, co jest uwarunkowane zarówno względami osobniczymi jak i środowiskowymi, a także doświadczanym sytuacjom. Z tego też powodu udzielanie pomocy poprzez doradzanie czy pokierowanie wyborami młodej osoby wymaga indywidualnego podejścia uwzględniającego jego aktualne możliwości i potencjał własny oraz ograniczenia i deficyty.

Okres adolescencji trwa do około 22 roku. W tej przejściowej fazie życia człowiek przechodzi od dzieciństwa do dorosłości. Okresowi temu towarzyszy szereg złożonych i trudnych zadań rozwojowych. Są wśród nich następujące: osiąganie nowych, bardziej dojrzałych związków z rówieśnikami, opanowanie społecznej roli związanej z płcią, akceptowanie swojej fizyczności i korzystania ze swojego

3 A. Matczak, *Zarys psychologii rozwoju*, Podręcznik dla nauczycieli, Warszawa 2003

ciała, osiągnięcie niezależności emocjonalnej od rodziców i innych dorosłych, osiąganie bezpieczeństwa i niezależności ekonomicznej, wybór i przygotowanie się do wyboru zawodu, przygotowanie się do małżeństwa i życia rodzinnego, rozwijanie sprawności intelektualnych i nabywanie pełnych kompetencji obywatelskich, dążenie i osiągnięcie społecznie odpowiedzialnego zachowania, rozwijanie zbioru uznawanych norm i wartości jako przewodnika własnego postępowania. Jak można zauważyć wskazane zostały zadania, które potencjalnie pojawiają się na drodze życia. Są one zdeterminowane kulturowo i historycznie, z tego względu we współczesnych polskich warunkach mogą one wystąpić w nieco innym okresie. W wieku 22-23 lat człowiek osiąga dorosłość, i tym samym rozpoczyna najdłuższy okres swojego życia, który będzie trwał aż do jego końca. Jest to przy tym okres największych możliwości samosterowności życiowej. Na tym etapie życia pojawia się doświadczenie sprzyjające racjonalnym wyborom, a nabyte kompetencje umożliwiają w zależności od ich poziomu rzutującą na zakres i sposób podejmowania kolejnych życiowych wyzwań.

W okresie wczesnej dorosłości, czyli pomiędzy 23 a 34 rokiem życia pojawiają się zadania rozwojowe o kluczowym znaczeniu dla całego życia człowieka. Są one związane z realizacją głównych funkcji egzystencjalnych, kulturowych i społecznych. Jest to m.in. wybór partnera życiowego, podjęcie wspólnego z nim życia, założenie i prowadzenie rodziny, opieka nad dziećmi i ich wychowywanie, stworzenie i prowadzenie domu rodzinnego, zakończenie nauki szkolnej, start zawodowy, przyjęcie odpowiedzialności obywatelskiej, włączenie się do aktywności w grupie towarzyskiej.

Zadania rozwojowe występujące w poszczególnych fazach życia wiążą się często z uwikłaniem jednostki w szereg zadań równocześnie, wszystkich ważnych i znaczących. Są one różne i występują w ścisłym powiązaniu z właściwościami jednostki jak i z uwarunkowaniami leżącymi poza nią wyznaczonymi przez czynniki środowiskowe, zewnętrzne.

Ludzie indywidualnie podchodzą do zadań rozwojowych, co wynika z indywidualnego charakteru ich biografii. Są więc zarówno osoby świadomie skupione na odpowiedniej dla swojego planu życiowego realizacji określonego zadania lub zadań, jak i takie które wszystkie pozostawiają „swojemu losowi”. Jedni są bardziej świadomi znaczenia sposobu rozwiązania danego zadania dla dalszego swojego losu, inni tej świadomości mogą nie mieć wcale. Wielość zadań, ich złożoność i trudność rozwiązania często przekraczają możliwości realizującego je podmiotu, co prowadzić może do niepełnych lub niewłaściwych rozwiązań. nierozwiązany lub nie w pełni rozwiązany kryzys stwarza mniejsze zasoby przed podejściem do kolejnych życiowych wyzwań. Jeśli natomiast jednostka podejmie wyzwania rozwojowe i harmonijnie je rozwiąże stwarza sobie dobrą pozycję wyjściową do rozwiązania zadań następnego okresu i przezwyciężenia kolejnego kryzysu.

Osoby młode mające problemy z pracą najczęściej borykają się także z innymi trudnościami życiowymi, wynikającymi z nierozwiązanych wcześniej zadań rozwojowych, co prowadzi zazwyczaj do piętrzenia się problemów i zagraża marginalizowaniem i wykluczeniem społecznym. Nie wystarczy więc zajęcie się rozwiązywaniem wyłącznie problemów zatrudnienia, ale należy rozpoznać całą sytuację podopiecznego, jej wyznaczniki i uwarunkowania.

Podmiotowe podejście do człowieka wiąże się z wyeksponowaniem dynamiczności i złożoności procesu rozwojowego, któremu człowiek podlega w trakcie całego swojego życia od urodzenia aż do końca. Wraz z doświadczaniem kolejnych dni swojego życia człowiek podlega procesom rozwojowym przechodząc przez kolejne fazy życia w sposób nieprzypadkowy, dojrzewając i dorastając, potem na tym gruncie dalej się rozwija, pomimo, że na skutek czasu w niektórych sferach swojej osobowości podlega degradacji i ograniczaniu. Człowiek jest więc postrzegany jako wędrowiec przemierzający się po linii życia, podlegający ciągłemu rozwojowi na skutek przemian autonomicznie zachodzących w nim samym jak i na skutek wpływów środowiskowych. Środowisko rozumiemy tutaj bardzo ogólnie, jako wszelkie bodźce modyfikujące z zewnątrz sylwetkę osobowościową jednostki. W różnych okresach życia bodźce te stanowią inne konfiguracje, co wynika z różnych form dominującej w nich postaci aktywności. Eksponują to badacze biegu życia na gruncie psychologii, m.in. Bühler, Havikhurst, Lewinson, Erikson oraz socjologii – Znaniecki, Dunkan, Mead. W każdym przypadku, pomimo częstego opierania się na innych przesłankach lub koncentrowania się na innych obszarach rozwojowych spotykamy się z wyróżnianiem w życiu ludzkim okresów, przedziałów czy faz, co wskazuje, że życie ludzkie, pomimo, że samo w sobie stanowi continuum od urodzenia aż do śmierci, jest procesem liniowym, w którym to zachodzą ciągle przemiany, będące funkcją wielu oddziałujących na człowieka wektorów, składa się z chronologicznie usystematyzowanych okresów. Przemierzając się wzdłuż linii życia człowiek zmaga się z zadaniami rozwojowymi, co jest źródłem kryzysów rozwojowych. Ich rozstrzygnięcia sytuują jednostkę w obliczu kolejnych wyzwań, przesuniętych w czasie, czyli znajdujących się w następnych okresach lub erach rozwojowych. Wyznaczają jednakże też zakres możliwości i zasobów do rozwiązywania kolejnych zadań. Społeczna psychologia rozwoju ukazuje trzy okresy życia człowieka – dzieciństwo, dorastanie i dorosłość. W każdym z nich człowiek „podlega naciskom biologicznym, płynącym z dojrzewającego i rozwijającego się organizmu oraz naciskom społecznym, formułowanym przez otoczenie społeczne, zarówno w kręgu rodzinnym, jak i rówieśniczym czy towarzyskim i zawodowym. W każdym okresie staje przed nowymi wyzwaniami, które go przekraczają. Korzystając z pomocy (wsparcia) otoczenia oraz z uprzednio opanowanych kompetencji, podejmuje te nowe zadania i w efekcie poradzenia sobie z nimi nabywa nowych kompetencji. Jego wewnętrzne

zasoby bogacą się więc na skutek kolejnych osiągnięć rozwojowych”. W wyróżnionych okresach stają przed człowiekiem określone zadania związane z danym okresem życia. Dążący do osiągnięcia dojrzałości człowiek nabywa kompetencji umożliwiających samosterowność życiową charakterystyczną dla człowieka dorosłego, a więc też dojrzałego, następnie kompetencje te rozwija, doskonali, modyfikuje i uzupełnia w trakcie całego swojego życia, również po osiągnięciu dorosłości. Dokonuje tego podejmując się rozwiązywania problemów i spraw nazwanych przez R. J. Havighursta zadaniami rozwojowymi z uwagi na przypisanie ich do poszczególnych okresów cyklu życia. W okresie dzieciństwa głównymi formami aktywności są najpierw zabawa a później nauczanie. Towarzyszą one człowiekowi przez okres całego życia, nigdy później jednak nie dominują w takim stopniu jak we wczesnych okresach życia. Zadaniami rozwojowymi tego okresu są przede wszystkim opanowywanie podstawowych sprawności życiowych takich jak chodzenie, przyjmowanie stałych pokarmów, mówienie.

W okresie wczesnej dorosłości, czyli pomiędzy 23 a 34 rokiem życia pojawiają się zadania rozwojowe o kluczowym znaczeniu dla całego życia człowieka. Są one związane z realizacją głównych funkcji egzystencjalnych, kulturowych i społecznych. Jest to wybór partnera życiowego, podjęcie wspólnego z nim życia, założenie i prowadzenie rodziny, opieka nad dziećmi i ich wychowywanie, stworzenie i prowadzenie domu rodzinnego, zakończenie nauki szkolnej, start zawodowy, przyjęcie odpowiedzialności obywatelskiej, włączenie się do aktywności w grupie towarzyskiej.

Poszczególni ludzie indywidualnie podchodzą do zadań rozwojowych, co wynika z indywidualnego charakteru ich biografii. Są więc osoby świadomie skupione na odpowiedniej dla swojego planu życiowego realizacji określonego zadania lub zadań, jak i takie które wszystkie pozostawiają „swojemu losowi”. Jedni są bardziej świadomi znaczenia sposobu rozwiązania danego zadania dla dalszego swojego losu, inni tej świadomości mogą nie mieć wcale. Wielość zadań, ich złożoność i trudność rozwiązania często przekraczają możliwości realizującego je podmiotu, co prowadzić może do niepełnych lub niewłaściwych rozwiązań. Nierozwiązany lub nie w pełni rozwiązany kryzys stwarza mniejsze zasoby przed podejściem do kolejnych życiowych wyzwań. Jeśli natomiast jednostka podejmie wyzwania rozwojowe i harmonijnie je rozwiąże stwarza sobie dobrą pozycję wyjściową do rozwiązania zadań następnego okresu i przewyciężenia kolejnego kryzysu.

Wyzwania, przed którymi staje człowiek w trakcie swojej wędrówki przez życie są charakterystyczne dla poszczególnych jego okresów. Warto jednak zwrócić uwagę, że czynnikiem szczególnie mocno interweniującym jest czas doświadczenia życia. Płyne on nieprzerwanie i nie pozwala na dłuższe zatrzymywanie się przy rozwiązywaniu określonego zadania. Człowiek musi podejść do tego zada-

nia w okresie życiowym, do którego jest ono przypisane. Jeśli nie zrobi tego lub nie rozwiąże zadania w pełni, pomniejszy swoje zasoby rzutujące na pomyślność pokonywania kolejnych kryzysów.

We wszystkich okresach dorosłego życia człowiekowi towarzyszą liczne zadania bezpośrednio w mniejszym lub większym stopniu powiązane z pracą zawodową. Praca stanowi bowiem jedną z dominujących form ludzkiej aktywności i z uwagi na szereg realizowanych funkcji, stanowi niezbędne doświadczenie i formę działalności człowieka dorosłego. Współcześnie jednym z głównych problemów społecznych jest bezrobocie i jego konsekwencje. Pomimo więc, że praca nie zawsze jest udziałem jednostki, nie zmniejsza to jednak w żadnym stopniu jej znaczenia w ludzkim życiu. Jest ona bez wątpienia czynnikiem warunkującym bieg życia, sposoby funkcjonowania społecznego ludzi, jak i wyznacza zakres realizacji przez człowieka jego aspiracji i potrzeb. W przypadku doświadczania jej braku, inne zadania rozwojowe są realizowane w znacznie mniejszym zakresie lub niekiedy ich realizacja staje się ograniczona lub wręcz niemożliwa. Tym samym może pojawić się sytuacja, że brak doświadczeń nabywanych w trakcie aktywności zawodowej wynikających z pomyślnego rozwiązania podejmowanych zadań nie wzbogaca wewnętrznych zasobów jednostki, których zgromadzenie może być niezbędne do podjęcia a szczególnie do pomyślnego rozwiązania kolejnych życiowych wyzwań.

Nie należy odrębnie traktować pracy i innych spraw życiowych, bowiem współwystępują one ze sobą, wzajemnie na siebie wpływają i warunkują. Rozważaniom o życiu w sensie ogólnym, o jego biegu i występujących w jego trakcie problemach i zadaniach towarzyszyć musi refleksja dotycząca pracy zawodowej i odwrotnie, analizując problemy pracy zawodowej w pełnym ich spektrum – od pracy w pełni satysfakcjonującej do jej braku konieczne staje się uwzględnienie jej szerokiego spektrum.

Jest to ważna refleksja w perspektywie pracy pomocowej skierowanej do bezrobotnej młodzieży.

2.2. Zagrożenie patologią społeczną

Obok zjawisk sprzyjających rozwojowi występują liczne zjawiska społecznie negatywne. Określane są one jako patologiczne. Mogą one mieć charakter i zasięg ogólny, trudny do umiejscowienia w konkretnym środowisku lub dotyczącym konkretnej działalności czy osoby. W takim przypadku można mówić o patologii społecznej. Zjawiska patologiczne stanowią istotny czynnik zakłócający funkcjonowanie systemów społecznych zarówno w skali globalnej jak i w społecznościach lokalnych.

Patologie społeczne są nieuniknionymi wytworami postępu technicznego, gospodarczego, a przede wszystkim ekonomicznego. Postęp ten będąc sam w sobie bardzo pożądany, powoduje występowanie problemów pośrednich, do których można zaliczyć m.in. żywiolową ruchliwość ludności, postępującą anonimowość życia społecznego, przenikanie kultur, zmiany w strukturze dochodów poszczególnych grup ludności. Związane są z tym często występujące niepokoje, niezadowolone, niekiedy prowadzące do depresji osób, które z różnych powodów znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Może to w dalszej kolejności rzutować na zmiany w funkcjonowaniu rodzin, realizowaniu przez dzieci roli ucznia w szkole i koleżeńskie w grupie rówieśniczej, a osób dorosłych w relacjach sąsiedzkich i w innych obszarach życia społecznego. Zjawiska patologiczne wywołują szereg niepożądanych następstw, które są źródłem kolejnych szkodliwych konsekwencji zarówno o charakterze społecznym, jak też w wymiarze indywidualnym. Tworzą się syndromy wzajemnie inspirujących się i wzmacniających się negatywnych zjawisk, trudnych do opanowania i eliminowania. Spirala patologii może mieć swój początek w indywidualnym postępowaniu jednostki ludzkiej, jak również wyнікаć z ogólniejszych – społecznych przesłanek.

Zjawiska masowe wpływają na losy indywidualne ludzi. Zmiany środowiska, ruchliwość przestrzenna, prowadzą do szerzenia się zjawisk negatywnych, powstawania patologii.

Zjawiska patologiczne można podzielić na kilka grup. Do pierwszej zaliczane są zjawiska kryzysowe, czyli bezrobocie, niepewność jutra i brak perspektyw pracy zawodowej, zagrożenie moralne, niepewność, osamotnienie. Grupę drugą stanowią zjawiska związane z zagrożeniem środowiska przyrodniczego i infrastruktury technicznej, w tym problemy mieszkaniowe. Grupę trzecią stanowią zjawiska związane z zagrożeniem społecznym, czyli przestępczość, afery, korupcja, alkoholizm, narkomania, dysfunkcjonalność rodziny, konflikty.

Szczególnie groźnym zjawiskiem w obszarze patologii społecznej są uzależnienia. Mają one bardzo długie tradycje i dotyczą coraz większej liczby różnych form działania ludzi. Pomimo, że ludzie wykazują uzależnienia od hazardu, seksu, pracy, zakupów, internetu i wielu innych obszarów życia, którym ulegają i nie potrafią się oprzeć. Każdy z nich niesie duże zagrożenie dla prawidłowego funkcjonowania jednostki, bowiem z czasem zdominowuje jej życie. Za najpowszechniejsze i najpoważniejsze należy uznać uzależnienie od alkoholu i narkotyków, jednakże współcześnie jest ich bardzo wiele. Wciąż pojawiają się kolejne, określane jako „nowe uzależnienia”. „Nowe uzależnienia” (new addictions) – są to wszelkie uzależnienia w których substancje chemiczne nie odgrywają żadnej roli, chociaż zjawiska w mózgu mogą przebiegać podobnie. Ich przedmiotem są zachowania lub działania najczęściej akceptowane społecznie. Są to czynności w większości wkomponowane w życie codzienne, ale w przypadku niektórych mogą przy-

mować formy patologiczne i powodować groźne skutki zdrowotne i społeczne. Nowe formy uzależnień pojawiły się m.in. dzięki postępowi technologicznemu i charakterowi nowej cywilizacji. Zdefiniowanych i opisanych jest ich kilkadziesiąt i ciągle pojawiają się nowe⁴.

Przyczyna uzależnień może leżeć zarówno poza pracą zawodową, jak również bezpośrednio się z nią wiązać. Liczne problemy życiowe i zawodowe mogą powodować uzależnienia. Mogą one być różne i dotyczyć różnych środków lub zachowań, jednakże największe szkody społeczne oraz materialne wciąż przynosi alkoholizm. Jest on w wielu przypadkach czynnikiem sprzyjającym, a niekiedy pierwotną przyczyną wystąpienia innych postaci patologii społecznej.

Uzależnienie od alkoholu

Alkoholizm jest głównym problemem patologicznym w Polsce. Z danych Ministerstwa Zdrowia wynika, że w 2013 roku statystyczny Polak wypił w przeliczeniu 9,67 litra czystego spirytusu, z czego ponad połowa wypijana była w piwie. W porównaniu z 2012 rokiem spożycie wzrosło aż o 0,51 litra. Choroba alkoholowa rozpoczyna się od picia towarzyskiego poprzez picie systematyczne, aż do picia nałogowego. Alkoholizm jest określany jako choroba woli, która uniemożliwia człowiekowi powstrzymanie się od spożywania alkoholu. Uzależnienie od alkoholu może być uwarunkowane dziedzicznie, psychicznie, psychosomatycznie oraz społecznie.

Badania wykazują, że spożywanie alkoholu jest w Polsce powszechne i dotyczy wszystkich grup wiekowych. Wzrasta znacząco spożywanie alkoholu przez młode kobiety do 30 roku życia, przy czym zdecydowanie częściej sięgają po alkohol mężczyźni. Niepokojące są dane mówiące o dużym i częstym spożywaniu alkoholu przez młodzież, a szczególnie przez dzieci. Alkohol jest bowiem szczególnie szkodliwy dla organizmów znajdujących się w stadium rozwoju.

Wciąż niekorzystna jest struktura spożywanych przez Polaków napojów alkoholowych. Wzrosło bowiem spożycie wódki i mocnych napojów spirytusowych, natomiast zatrzymał się poziom spożycia piwa.

Konsekwencje alkoholizmu są bardzo rozległe. Ponosi je sam uzależniony, który degeneruje i wycieńcza swój organizm. Człowiek uzależniony koncentruje swoją aktywność na zdobywaniu alkoholu, często na ukrywaniu swojego uzależnienia przed środowiskiem. Stanowi to dla niego duże dodatkowe obciążenie psychiczne. Bardzo szerokie jest spektrum szkód społecznych powodowanych przez

4 W. Janiszewski, *Stare i nowe uzależnienia – podobieństwa i różnice*, [w:] *Narkomania w zmieniającym się świecie. Wybrane aspekty*, red. D. Rybczyńska – Abdel Kawa, Zielona Góra 2012

alkoholików lub osoby w stanie nietrzeźwym. W środowisku rodzinnym skutki alkoholizmu odczuwają pozostali członkowie rodziny. W rodzinach z problemem alkoholowym najczęściej ogranicza się realizację funkcji wychowawczej i opiekuńczej. Ojciec alkoholik przestaje być właściwym wzorem osobowym dla dziecka, a jednocześnie najczęściej też nie dba o jego właściwe wychowanie. W wielu przypadkach występuje w tych rodzinach zaniedbanie dzieci, pozostawione bez właściwej opieki, same są znacznie zagrożone. Z powodu problemu alkoholowego niewłaściwie realizowana jest funkcja ekonomiczna związana z zabezpieczeniem rodziny dochodów umożliwiających godne życie i realizację potrzeb. Należy też zwrócić uwagę na zachwianie relacji interpersonalnych między rodzicami, najczęściej z czasem prowadzące do rozbicia lub patologii całej rodziny. Wiąże się to z osłabianiem norm etyczno-moralnych i w następstwie pojawieniem się innych rodzajów patologii – przemocy w rodzinie, przestępczości, prostytucji. Alkoholizm przyczynia się do występowania współuzależnienia, które przyczynia się do rujnowania życia innym członkom rodzin, pozostawiając w nich liczne trwałe negatywne konsekwencje. Praca z osobami, które pochodzą z rodzin doświadczających alkoholizmu któregoś z członków, wymagają szczególnie uważnego podejścia uwzględniającego to doświadczenie.

Alkoholizm jest nie tylko bezpośrednią przyczyną wielu negatywnych konsekwencji w różnych sferach życia. Jego skutki są dużo poważniejsze. Na skutek problemu alkoholowego w rodzinach konsekwencje ponoszą współmałżonkowie i dzieci nie tylko wówczas, gdy są maltretowani fizycznie lub psychicznie bądź zaniedbani opiekuńczo. Pod wpływem alkoholu popełnia się około jednej trzeciej wszystkich przestępstw, a zabójstw aż 68%. Alkohol stanowi przyczynę licznych innych – przestępczości, prostytucji, zabójstw, gwałtów. Wielokrotnie alkohol przyczynił się do utraty pracy, a osoby uzależnione mają bardzo duże problemy z uzyskaniem zatrudnienia.

W konsekwencji alkoholizm powoduje wielu innych patologii, które łączą się i występując wspólnie wzajemnie się inicjują i wzmacniają.

Narkomania

Innym zjawiskiem patologicznym, również mającym charakter uzależnienia jest narkomania. Jest to stan okresowej lub przewlekłej dysfunkcjonalności organizmu, szkodliwej dla jednostki i społeczeństwa, wywołanej powtarzającym się zażywaniem, (nie w celach terapeutycznych) leku lub powodującego analogiczne przeżycia jego zamiennika. Przeżyciom tym towarzyszy wzrost uzależnienia wywołującego je od środka. Problem narkomanii ujawniony został w Polsce w latach siedemdziesiątych, do tego bowiem czasu uznawano, że mieszkańców naszego kraju on nie dotyczy.

Niegdyś narkomania koncentrowała się głównie w dużych miastach oraz w ośrodkach pogranicznych. Obecnie narkotyki stały się coraz dostępnejsze również w innych środowiskach, także na wsi. Światowa Organizacja Zdrowia przestrzega, że każdy człowiek nałogowo przyjmujący środki narkotyczne może potencjalnie spowodować uzależnienie dziesięciu osób rocznie. Narkotyki bardzo mocno wyczerpują i wyniszczają organizm osoby uzależnionej, z czasem często prowadzą do śmierci. Ponadto narkoman z uwagi na ciągłe koncentrowanie się nad zdobywaniem kolejnych dawek narkotyku ma zakłócone kontakty społeczne, jest też coraz bardziej wyczerpany fizycznie i psychicznie. Narkomania nie jest chorobą wyłącznie środowisk patologicznych. Zagroza wszystkim grupom społecznym, a szczególnie młodzieży, a nawet dzieciom. Dostęp do narkotyków jest łatwy, a nie każdy zdaje sobie sprawę, że w niektórych przypadkach wystarczy jedna chwila słabości, aby się uzależnić na całe życie.

Dystrybutorzy narkotyków nie przebiegają w środkach, zachęcają do „miłych przeżyć, oderwania się od problemów codzienności”, często za pierwszą „dolę” nie biorą pieniędzy. Dopiero później pojawiają się problemy, gdy zachodzi potrzeba przyjęcia kolejnej porcji.

Leczenie uzależnienia od środków narkotycznych jest bardzo trudne i mało efektywne. Podobnie jak w przypadku choroby alkoholowej mówimy raczej o uśpieniu, o zaleczeniu uzależnienia, a nie o całkowitym wyleczeniu. W leczeniu uzależnienia stosuje się metordan – środek zastępczy, od lat stosowany w innych krajach. Zaletami metordanu jest ograniczenie zakażeń wirusem HIV wśród osób stosujących środki dożylnie, zmniejszenie ich agresywności głównie w związku z ograniczeniem zapotrzebowania na środki, ograniczenie kontaktów narkomanów ze środowiskiem przestępczym, opanowanie zasięgu narkomanii i kontrola nad nim. Metordan ma też mankamenty, do których zalicza się przede wszystkim małą skuteczność środka. Leczenie metordanem nie jest formą walki z uzależnieniem, niektórzy wręcz uważają, że stanowi zamianę jednego narkotyku innym. Może jednakże stanowić jeden z elementów ograniczania narkomanii. Najważniejsza w tym zakresie wydaje się być jednak działalność profilaktyczna. Narkomani są największą, choć nie jedyną grupą ryzyka, jeżeli chodzi o zarażenie się wirusem HIV, który powoduje chorobę AIDS. To prawdopodobnie sprawiło, że w latach osiemdziesiątych zjawisko zaczęło ograniczać swój zasięg, ale też zmienił swój charakter.

Molestowanie seksualne

Kolejnym przejawem patologii społecznej zagrażającym relacjom społecznym jest molestowanie seksualne. Pojęcie molestowania seksualnego jest stosunkowo nowe, użyte zostało po raz pierwszy w Stanach Zjednoczonych w 1978 roku.

Uznane zostało wówczas za dyskryminację płci, w odniesieniu do kobiet. Molestowanie seksualne wpływa na poczucie pokrzywdzenia, powoduje gorsze wyniki w pracy, jej gorsze wykonywanie, sprzyja chorobom i związanymi z tym absencjom w pracy, pogarsza atmosferę w pracy, różnicuje możliwości awansu, przyczynia się do zmieniania miejsca pracy i nie identyfikowanie się z firmą. W przypadku pracy ze starszą młodzieżą, mogą wystąpić sytuacje mające znamiona molestowania seksualnego, więc trenerzy, tym bardziej, że pracują indywidualnie, powinni mieć tego świadomość i wykazywać rozwagę, aby ich unikać.

Molestowanie seksualne wiąże się z użyciem siły, z zastosowaniem przemocy w celu nakłonienia jednostki do zachowań seksualnych, na które dobrowolnie by nie przystała. Nie tylko fizycznej, ale też możliwości wpływania na losy jednostki⁵.

Istota molestowania seksualnego jest zawarta w zapisie „dyskryminowaniem ze względu na płeć jest każde nieakceptowane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności lub poniżenie albo upokorzenie pracownika; na zachowania te mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy”.

Niechciane kontakty fizyczne, sugestie seksualnych zbliżeń i inne werbalne i niewerbalne zachowania mają seksualny charakter w przypadku, gdy:

1. Danej osobie daje się w sposób jawny lub zakamuflowany do zrozumienia, że od przyzwolenia na takie zachowania zależy sam fakt jej zatrudnienia lub okres jego trwania;
2. Zgoda pracownika na takie zachowania lub jej brak jest podstawą, na której podejmuje się decyzje dotyczące warunków zatrudnienia pracownika;
3. Celem lub rezultatem takiego zachowania jest wpływanie na wyniki pracy jednostki lub tworzenie nieprzyjemnego, deprymującego środowiska pracy.

Molestowanie seksualne w zależności od sposobu jego stosowania może przybierać dwie postaci:

1. Molestowanie *quid pro quo*. Najczęściej zachodzi w relacjach przełożony – podwładny. Ma ono miejsce w przypadku, gdy przełożony, którym jest najczęściej mężczyzna, wykorzystuje przewagę wynikającą z zajmowanej pozycji zawodowej do udzielania lub cofania przywilejów pracownikowi, najczęściej kobiecie, w zamian za zbliżenie seksualne. Przywilejem takim może być np. awans, premia, poprawa warunków pracy, zaniechanie postępowania dyscyplinującego, tolerowanie błędów i niskiej jakości pracy.
2. Molestowanie pośrednie. Wyraża się ono w stwarzaniu nieprzyjemnej atmosfery w pracy, szczególnie uwłaczającej godności kobiet. Zawierają się w tym zachowania o podtekście seksualnym, które burzą komfort psychiczny pracownika (najczęściej kobiety). Można wśród często występujących wymienić

5 A. Lewicka-Strzelecka, *Etyczne standardy firm i pracowników*, Warszawa 1999

opowiadanie nieprzyzwoitych dowcipów, jak też krępujących opowiadań, wywieszanie zdjęć i plakatów z wizerunkami roznegliżowanych kobiet.

Molestowanie seksualne jest tym przejawem patologii społecznej o charakterze dwuznacznym, np. komplementowanie osiągnięć pracy, opinie na temat ubioru, czy fryzury. W polskich zakładach pracy występuje większa tolerancja na takie zachowania i w opiniach pracowników rzadko jest postrzegana jako molestowanie seksualne. W związku z tym jego analiza wymaga odwołania się do kontekstu kulturowego. Świadczyć o tym mogą różnice w kwalifikowaniu określonych zachowań jako molestowanie seksualne przez pracowników zatrudnionych w różnych krajach. Niezależnie od tego, o znacznym zakresie tego zjawiska świadczą deklarowanie, że doświadczyło tej formy przemocy, blisko połowa kobiet pracujących w krajach Unii Europejskiej. Sytuacja w Polsce nie odbiega od tych danych⁶.

Molestowanie seksualne jest zjawiskiem patologicznym występującym we wszystkich środowiskach zawodowych. Jego ofiarą padają głównie kobiety. Częściej dotyczy to kobiet w młodszym wieku, samotnych, o niższym wykształceniu i niższych dochodach. Szczególnie zagrożone są pracownice zatrudnione okresowo, na stażu, czy na praktykach.

Osoba, doświadczająca molestowania seksualnego może domagać się stworzenia godnych warunków do pracy, czyli pozbawionych tego zagrożenia. Może też ubiegać się o odszkodowanie za krzywdy moralne. Za występowanie molestowania seksualnego odpowiedzialny jest pracodawca, niezależnie od tego z czyjej strony jest ono stosowane.

2.3. **Marginalizacja i wykluczenie społeczne jako zagrożenie ludzi młodych**

Wykluczenie społeczne wiąże się ze spychaniem jednostki lub grupy społecznej na margines życia społecznego. Tym samym prowadzi do znacznego ograniczenia lub zupełnego braku dostępu do zasobów umożliwiających godne i aktywne życie. Osoby wykluczone społecznie nie mają szans na działanie i pełne doświadczanie życia, jakie ma większość ludzi. Nie uczestniczą w życiu gospodarczym, społecznym i politycznym społeczności, do której należą.

Wykluczenie społeczne może być następstwem własnego postępowania lub rezultatem oddziaływań zewnętrznych – ze strony innych ludzi lub doświadczanych zjawisk społecznych.

Jest ono związane z nierównościami społecznymi. Jest jednocześnie zjawiskiem i procesem. Jest stosunkowo trwałe, niekiedy może być przenoszone na

6 A. Lewicka-Strzelecka, *Etyczne standardy firm i pracowników*, Warszawa 1999

kolejne pokolenia. Doświadczanie wykluczenia społecznego prowadzi do umacniania się bierności własnej, redukowania aspiracji i do coraz większego wycofywania się i wyłączenia się z życia własnej społeczności. Początkowo może być związane z jednym niepożądanym zjawiskiem społecznym, z czasem generowane są kolejne czynniki wzmacniające marginalizację, co prowadzi do tworzenia się syndromów wykluczenia społecznego.

Zagrożonych wykluczeniem społecznym jest wiele grup społecznych, w szczególności młodzież znajdująca się poza systemem edukacji, osoby długotrwale bezrobotne, osoby powracające z zakładów karnych, osoby bezdomne, osoby uzależnione od alkoholu i narkotyków, osoby chore psychicznie.

Unia Europejska przykładą duże znaczenie do przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, które uważane jest za ważne zadanie każdego z państw członkowskich. Również Polska włączyła się do realizacji tej idei, co znalazło odzwierciedlenie w Narodowej Strategii Integracji Społecznej.

Marginalizacja i wykluczenie społeczne to najogólniej – wyłączenie jednostek lub grup z udziału w życiu społecznym (gospodarczym, politycznym, kulturalnym). Ma charakter subiektywny i pomimo, że wiąże się przede wszystkim z własnym poczuciem jednostek i grup, to wyróżnia się grupy poważnie zagrożone wykluczeniem społecznym⁷. W świetle zapisów Narodowej Strategii Integracji Społecznej zalicza się do nich: dzieci i młodzież wypadającą z systemu szkolnego, długookresowo bezrobotnych, opuszczających więzienia, niektóre kategorie ludności wiejskiej (pracownicy byłych PGR-ów, chłopci, którzy nie produkują na rynek), zagrożonych eksmisją z zamieszkiwanych lokali, imigrantów zarobkowych wchodzących do szarej strefy zatrudnienia, osoby uzależnione od alkoholu i narkotyków, bezdomnych, osoby należące do romskiej mniejszości etnicznej.

Dużo dłuższa jest lista grup uznanych w myśl wspomnianej Strategii za grupy podatne na wykluczenie społeczne. Stanowią ją następujące grupy: dzieci i młodzież ze środowisk zaniedbanych, dzieci wychowujące się poza rodziną, kobiety samotnie wychowujące dzieci, kobiety pozostające poza rynkiem pracy, ofiary patologii życia rodzinnego, osoby o niskich kwalifikacjach, osoby bezrobotne, żyjący w bardzo trudnych warunkach mieszkaniowych, niepełnosprawni i chronicznie chorzy, osoby chorujące psychicznie, starsze osoby samotne, opuszczające zakłady karne, imigranci, osoby należące do romskiej mniejszości etnicznej⁸.

Przedstawiciele grup zagrożonych doświadczeniem wykluczenia społecznego i marginalizacją w licznych przypadkach należą do kilku z nich równocześnie. To

7 M. Jarosz, *Wstęp. Obszary wykluczenia w Polsce*, [w:] *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny*, pod red. M. Jarosz, Warszawa 2008.

8 www.mpips.gov.pl/userfiles/File/mps/NSIS.pdf, s. 61-62.

oczywiście wzmacnia zmarginalizowanie i utrudnia prace nad skutecznym włączeniem społecznym. Zwrócenia uwagi wymaga też znaczna liczba przypadków szczególnych, które występują poza wspomnianymi, typowymi grupami zagrożonymi. Mogą to być przypadki jednostkowe, więc jako takie nie znajdujące zaciekawienia służb społecznych i innych, z uwagi na ich nikłe występowanie. Tymczasem to właśnie one mogą borykać się z problemami, które przekraczają ich własne możliwości. Można wręcz zaryzykować pogląd, że są oni marginalizowani przez sam fakt niedostrzegania przez społeczeństwo ich trudności i bagatelizowania ich. W ramach Projektu dążono do rozpoznawania także takich sytuacji, pomimo, że głównym kryterium doboru respondentów jest ich sytuacja zawodowa i sytuacja pracy. Są one bowiem we współczesnych warunkach zjawiskiem szczególnie zagrażającym marginalizacją i wykluczeniem społecznym mieszkańców Lubuskiego.

2.4. Osobowość, jej struktura i cechy indywidualne

Osobowość jest to zespół stałych właściwości i procesów psychicznych, specyficznych dla danej jednostki i odróżniających ją od innych, wpływających na organizację zachowania tej jednostki, a więc na stałość w nabywaniu i porządkowaniu doświadczeń, wiadomości i sprawności, w reagowaniu emocjonalnym w stosunkach z innymi ludźmi oraz na stałość w wyborze celów i wartości.

Jest ona „społecznie ukształtowanym sposobem świadomego istnienia jednostki, na które składają się: oparte na poznaniu rzeczywistości cele, działalność realizacyjna, ustosunkowania do świata, do innych ludzi i do samego siebie oraz mechanizmy samoregulacyjne zabarwione w swojej dynamice temperamentalnymi właściwościami organizmu”. Wszystko, co jest znaczące dla życia psychicznego jednostki jest realizowane z udziałem jej świadomości, a nie poza nią.

Najczęściej wyróżnianymi składnikami osobowości są: pogląd na świat, plan życiowy, zamiłowania, działalność, zdolności, charakter, mechanizmy samoregulacji, oraz temperament. Temperament zaliczany przez niektórych psychologów za składnik osobowości jest raczej biologicznym wyznacznikiem dynamiki osobowości, aniżeli składnikiem jej struktury. Bez wątpienia jest on znaczący dla sposobów samorealizowania się człowieka.

Światopogląd i plan życiowy

Podłożem wszelkiego działania są potrzeby. Cele działania są natomiast przedmiotowym odpowiednikiem potrzeby działającego osobnika. Między potrzebami i celami występuje więc ścisły związek.

Cele wynikają z orientacji osobnika w świecie, wyznaczają jego zachowania, dążenia. Wraz z doświadczeniem, kontaktami z rzeczywistością wzrasta wiedza osobnika o otaczającym świecie, kształtuje się jego zainteresowanie tym światem, pojawiają się kolejne potrzeby. Człowiek stawia sobie cele, różnicujące się w zależności od jego indywidualnych doświadczeń i sytuacji, w których uczestniczy. Wraz z dojrzeniem jednostki zaczyna ona formułować cele dalekie, czyli te do których osiągnięcia zamierza dążyć przez dłuższy okres, jak i bliskie, osiągalne w krótszych okresach czasu. Realizacja celów bliskich przybliża jednostkę do osiągnięcia celów odległych, głównych.

Uporządkowane cele jednostki składają się na plan życiowy. Jego stworzenie jest uwarunkowane ukształtowaniem światopoglądu jednostki oraz jej uczuciowym stosunku do rzeczywistości. Plan życiowy stanowi uporządkowany system celów człowieka oraz sposobów ich osiągania.

Pogląd na świat to uogólniona wiedza o rzeczywistości i wyznaczony przez nią system wartości. Jest to wiedza dotycząca całej przestrzeni życia człowieka, a więc wszechświata, życia i samego człowieka. Wiedza ta obejmuje między innymi genezę, rozwój najogólniej pojmowanego świata, prawa rozwoju, relacje pomiędzy ludźmi, sens życia.

Światopogląd jednostki w stopniu znaczącym determinuje jej stosunek do świata i swojej w nim roli. Każdy człowiek ma swój światopogląd. Jest on kształtowany przez tradycje, system wychowania, dostarczaną jednostce wiedzę. Wraz z postępem nauki i rozwojem cywilizacyjnym zasób wiedzy ludzkości poszerza się, a na skutek upowszechniania jej, staje się ona udziałem coraz większej liczby ludzi wpływając na ich świadomość i modyfikowanie światopoglądu. Światopogląd jest cechą, która może podlegać zmianom. Mogą one zachodzić pod wpływem nowej wiedzy, nowych doświadczeń. Pogląd na świat jest jednocześnie tą cechą, która decyduje o tym, które nowe informacje zostają przez jednostkę zaakceptowane i włączone do systemu wiedzy determinującego światopogląd, a które zostaną odrzucone.

W praktyce najczęściej spotykamy się ze światopoglądem idealistycznym, opierającym się na religii oraz ze światopoglądem materialistycznym, który odrzuca istnienie Boga. Można jeszcze wyróżnić stanowisko mieszane, którego reprezentanci nie dążą do jednoznacznego określenia się po stronie któregoś z wymienionych poglądów na świat. Sposób podejmowania zadań życiowych jest niekiedy bardzo mocno zdeterminowany przez wyznawany światopogląd, który ma charakter kulturowy, ale przede wszystkim osobisty. Pracując z podopiecznym należy rozważnie i ostrożnie rozpoznać wyznawany przez niego światopogląd. Każdy światopogląd wymaga poszanowania i w żadnym przypadku nie może on być przyczyną nierównego lub tendencyjnego traktowania.

Kolejnym składnikiem osobowości jest plan życiowy. Składają się na niego: system zasadniczych celów, które człowiek sobie stawia, jak również sposoby ich

realizacji. Ludzie w różnym okresie życia formułują swoje plany życiowe. Jest to zależne od wielu czynników, głównie jednak od osiągniętej dojrzałości. Rozpoznanie własnych możliwości, poznanie siebie, doświadczenie, obserwacja otaczającego świata, pozwalają na formułowanie zadań wyznaczających i umożliwiających projektowanie przebiegu własnego życia. Wiąże się to również z systemem wartości, który znacząco wpływa na określenie dróg prowadzących do realizacji wytyczonych celów.

Ludzie dążą do osiągnięcia w swoim życiu czegoś szczególnego, czegoś czemu podporządkowują swoje działania. Tym nadrzędnym celem jest coś, co szczególnie cenią, co stanowi dla nich ideał, doskonałość. Dążenie do tego celu wyzwala ludzką aktywność, jest motorem tej aktywności. Ludzie różnią się treścią swoich życiowych celów, jak i drogami dochodzenia do nich. Te drogi nawet przy zbliżonych ideałach mogą być bardzo różne.

Działalność realizacyjna

W działaniu obiektywizują się inne składniki osobowości. Działalność stanowi więc istotny składnik poznania człowieka. Można w nim wyróżnić aspekt treściowy i sprawnościowy. Ten pierwszy wiąże się z treścią podejmowanej działalności, czyli z tym, czym zajmuje się jednostka. W sferze pracy zawodowej człowiek współczesny może podejmować różne prace. Społeczny podział pracy wynika z konieczności wykonywania przez ludzi wielu różnych czynności, jeżeli chcą oni realizować wszystkie swoje potrzeby. Wraz z postępem cywilizacyjnym potrzeby te wzrastają. Powstają więc nowe zawody, w innych pojawiają się nowe czynności i umiejętności wynikające z aktualnych uwarunkowań. Ich opanowanie umożliwia wykonywanie pracy, radzenie sobie z trudnymi często i wciąż się uaktualniającymi sytuacjami zawodowymi. Nie sposób dziś zdobyć umiejętności i wiedzy, w oparciu o które można byłoby bez ich uaktualniania realizować zadania zawodowe. Jednocześnie jednak należy zwrócić uwagę, że praca w poszczególnych zawodach, czy grupach zawodów ma swoją specyfikę. Anna Roe zaproponowała podział na zawody zorientowane na pracę z ludźmi i pozostałe. Ta klasyfikacja z czasem została rozszerzona i obecnie najczęściej wskazuje się na zawody zorientowane na ludzi, na dane, na rzeczy oraz na pracę w środowisku naturalnym (przyrodniczym) i na zawody twórcze. Można dokonywać innych typologii i kwalifikacji bardziej szczegółowej. W spisie zawodów i specjalności szkolnictwa zawodowego występują obecnie zawody szerokoprofilowe, czyli stwarzające wraz z ich zdobyciem możliwość wykonywania szeregu różnych czynności zawodowych, które niegdyś wiązały się z różnymi zawodami. Każda grupa zawodowa ma jednak swoją specyfikę. Można mówić o zawodach technicznych, a w ich ramach o zawodach mechanicznych, elektrycznych, elektronicznych, budowlanych.

W grupie zawodów usługowych można wyróżnić zawody związane z handlem, naprawą i konserwacją urządzeń, ostatnio z coraz powszechniejszymi usługami drukarskimi, poligraficznymi. Praca opiekuńczo-wychowawcza, to praca nauczycieli pedagogów, pracowników socjalnych. Specyficzne sprawności, również zdolności powinny posiadać osoby podejmujące się zawodów artystycznych jak i naukowo-badawczych. Ekonomistów znajdują pracę głównie w sferze obsługi klientów zarówno indywidualnych, jak i instytucji, tym samym pretendujące do nich osoby powinny preferować pracę z ludźmi.

Wraz z wciąż rosnącymi wymaganiami na rynku pracy, kandydat do pracy powinien legitymować się coraz większymi własnymi możliwościami, czyli zarówno wysokimi kwalifikacjami formalnymi, potwierdzonymi dyplomem, jak i kwalifikacjami rzeczywistymi, które wiążą się ze sprawnościami, szczególnie umiejętnościami, jakie opanował biegle. Są one efektem nauki, ćwiczenia, nabieranego doświadczenia. Wcześniej jednak przyszły kandydat do pracy musiał podjąć decyzję o wyborze zawodu. Swoje wyobrażenia o przyszłej pracy musiał skonfrontować ze swoimi predyspozycjami, możliwościami, niekiedy ograniczeniami. Do prawidłowego wykonywania pracy, do satysfakcji z niej, potrzebne jest zainteresowanie podjętą działalnością, pozytywne do niej nastawienie. Prawidłowo dokonywany wybór zawodu uzewnętrznia, obiektywizuje dążenia jednostki, wiąże się z realizacją przyjętego planu życiowego. Różne jednostki wybierają różne zawody, potem poszukują pracy na różnych stanowiskach. Losy zawodowe ludzi przebiegają indywidualnymi drogami, wiążą się jednakże w dużym stopniu z indywidualnymi ich dyspozycjami. Osoby wybierające zawody techniczne, szczególnie te, które trafiają do zakładów produkcyjnych, będą przede wszystkim miały kontakt z przedmiotami i materiałami. Ich praca będzie wymagała systematyczności, niekiedy dużej precyzji, koncentracji uwagi. Elektronik musi mieć bardziej rozwiniętą wyobraźnię, zdolności do abstrahowania, musi być bardziej precyzyjny w działaniu, niż np. mechanik samochodowy czy operator dźwigu. Od żołnierza wymaga się karności, dyscypliny, projektant natomiast musi mieć umysł nieskrępowany, musi poszukiwać rozwiązań dotychczas nie stosowanych. Zwróćmy uwagę również na fakt, że nawet w obrębie tych samych zawodów zakresy wymagań i charakter podejmowanych prac może być bardzo różny. Niezależnie jednak od tego można wyróżnić pewne dyspozycje podstawowe, potrzebne, czy może raczej wskazane osobom, które zamierzają wybrać określony zawód. Ich opis znajduje się w dokumencie zawodoznawczym, który nazywany jest charakterystyką zawodu.

Działalność zawodowa jednostki, jakkolwiek stanowi główną formę jej aktywności, nie jest jedyną. Człowiek podejmuje również szereg innych działań poza pracą. Są to czynności związane z prowadzeniem domu, organizowaniem życia rodzinnego, z realizacją potrzeb oraz z realizacją hobby, zainteresowań. W tym przypadku również można mówić o różnym podejściu do nich przez ludzi. Te

pozazawodowe formy działania odgrywają ważne zadania w życiu ludzi, a jednocześnie ukazują różnice osobowościowe pomiędzy poszczególnymi jednostkami.

Podjęmowana działalność, niezależnie od tego gdzie jest prowadzona może być wykonywana z różną sprawnością. Ta biegłość wykonywania czynności ściśle wiąże się ze zdolnościami. Zdolności są tym większe, im wyższa jest sprawność wykonywania określonego działania. Zdolności i ich rozwój zależą od wrodzonych właściwości układu nerwowego, od wpływu kształcenia i wychowania, m.in. od rozwoju pozytywnej motywacji, zainteresowań i postaw oraz od własnej aktywności jednostki.

Zdolności mają charakter ogólny i ich obecność jest niezbędna do wykonywania wszystkich działań człowieka.

Wyróżnia się pięć czynności psychicznych, na których opiera się regulacja stosunku jednostek do świata: spostrzeganie, myślenie, uczenie się, manipulowanie, emocjonowanie się.

Każda z wymienionych czynności w indywidualnych przypadkach może osiągać różny poziom sprawności. Odpowiednio do wymienionych czynności psychicznych można mówić o spostrzegawczości jako o sprawności spostrzegania, o inteligencji będącej sprawnością myślenia, o wycuczalności, czyli sprawności uczenia się, o zręczności, czyli sprawności manipulowania i o emotywności jako o sprawności emocjonowania się.

Spostrzeganie jest procesem odzwierciedlenia całych przedmiotów i zjawisk świata zewnętrznego, które bezpośrednio oddziałują na człowieka. Informacje z otoczenia człowiek czerpie przy pomocy receptorów. Receptory to narządy zmysłowe. Stanowią one fragmenty analizatorów, przy pomocy których człowiek odbiera bodźce zewnętrzne. Mogą mieć postać narządów zmysłu, przy pomocy których odbierane są sygnały z zewnątrz. W ich następstwie wywoływane są impulsy nerwowe, które są przekazywane poprzez włókna nerwowe do odpowiednich ośrodków znajdujących się w korze mózgowej. Tymi narządami są m.in. oko, ucho, jak i rozgałęzienia końcówki nerwu czuciowego w skórze.

Spostrzegawczość jest sprawnością spostrzegania wiążącą się z wyodrębnianiem przedmiotów i zjawisk w odzwierciedlanej bezpośrednio rzeczywistości, a w obrębie przedmiotów i zjawisk – ich części składowych lub cech. Spostrzegawczość jest sprawnością, o której można mówić w odniesieniu do konkretnej dziedziny, np. można mówić o spostrzegawczości związanej z korektą tekstów przygotowywanych do druku, spostrzegawczości myśliwego, który bez trudu potrafi wypatrzeć zwierzę na tle lasu, o spostrzegawczości technika elektronika, który dostrzeże nieprawidłowość w budowie płytki z obwodem drukowanym, podobnie specyficzną spostrzegawczością legitymuje się kasjer, który odróżni fałszywy banknot w oparciu o jakiś szczegół. Każda z wymienionych osób może osiągnąć wysoką sprawność we wskazanej dziedzinie, a jednocześnie nie radzić

sobie ze spostrzeganiem cech w innej. O poziomie spostrzegania świadczy ilość i jakość składników wyróżnionych przez człowieka w danym materiale w jednostce czasu.

Myślenie jest najwyższą formą działalności układu nerwowego, polegającą na poznawaniu ogólnych cech rzeczy i zjawisk oraz zachodzących pomiędzy nimi stosunków poprzez oderwanie od rzeczywistości i uogólnianie.

Wyróżnia się myślenie sensoryczno-motoryczne i myślenie wyobrażeniowo-pojęciowe. Myślenie sensoryczno-motoryczne towarzyszy procesowi bezpośredniego spostrzegania. Bezpośredni kontakt z przedmiotami stanowi jego podstawę, czyli te cechy, które człowiek dostrzeże, lub które wyodrębni na skutek dotyku, manipulowania zostają odzwierciedlone w umyśle. Myślenie wyobrażeniowo-pojęciowe jest wyższą formą myślenia, stanowi rozwinięcie myślenia sensoryczno-motorycznego. Ma ono charakter pośredniego odzwierciedlenia rzeczywistości, dzięki abstrahowaniu i oderwaniu od konkretnych przedmiotów. Człowiek w początkowym okresie swojego życia posługuje się tylko myśleniem konkretno-obrazowym, czyli związanym z oddziałującymi na jego receptory bodźcami. Dopiero później, w wieku kilkunastu lat jego procesy myślowe wzbogacają się o myślenie abstrakcyjne, operujące symbolami, którymi mogą być różnego rodzaju kody, np. litery, cyfry, inne znaki, którym nadaje się określone znaczenie. To zawarte w symbolach znaczenie w oparciu o nabytą wcześniej wiedzę oraz przy wykorzystaniu swojego wcześniej zdobytego doświadczenia pozwala człowiekowi na wyobrażanie sobie zachodzących aktualnie, jak i przyszłych zjawisk, ich konsekwencji, na planowanie działań i przewidywanie, czyli antycypowanie przyszłych wydarzeń. Często myślenie jest kojarzone z rozwiązywaniem problemów, czyli poszukiwaniu wyjścia z sytuacji, w której człowiekowi towarzyszy pewna niewiedza. Wówczas musi on wyobrazić sobie konsekwencje różnych rozwiązań bądź to przywołanych z przeszłości, bądź to zaprojektowanych w oparciu o dotychczasową wiedzę o doświadczenia i zaprojektować rozwiązanie problemu.

Sprawnością myślenia jest inteligencja. Polega ona na myślowym wyodrębnianiu składników określonego materiału treściowego i ujmowania ich wzajemnych stosunków. Wskaźnikami poziomu inteligencji są stopień złożoności materiału, który człowiek musi rozwiązać i czas, w którym tego rozwiązania dokonuje. Im bardziej złożony jest materiał i krótszy czas jego rozwiązania, tym wyższą inteligencją legitymuje się osobnik.

Uczenie się jest pojęciem, którym bardzo często posługuje się psychologia i pedagogika. Najczęściej traktowane jest jako proces, w którego trakcie jednostka doskonali swoje formy zachowania się i działania oraz wzbogaca je o nowe formy.

Sprawnością uczenia się jest wyuczalność będąca sprawnością utrwalania spostrzeżeniowego, myślowego i emocjonalnego odzwierciedlenia rzeczywistości i stosunku do niej podmiotu, utrwalania umożliwiającego operatywne po-

sługiwanie się tym odzwierciedleniem. Wskaźnikami wyuczalności jest łatwość pamięciowego opanowania materiału i łatwość jego aktualizacji w różnych sytuacjach. Inaczej mówiąc można powiedzieć, że ktoś posiadał wysoką sprawność uczenia się w przypadku, gdy potrafi szybko i łatwo przyswoić sobie duże partie nowego materiału, ale też potrafi szybko je odtworzyć z pamięci i wykorzystać w różnych okolicznościach.

Zręczność jest sprawnością wykonywania czynności ruchowych. Człowiek wciąż musi wykonywać czynności ruchowe, manipulować, operować kończynami, często całym ciałem. Niektóre czynności ruchowe są proste, inne wymagają koordynacji, bowiem są złożone i występują równocześnie. Wskaźnikiem stopnia zręczności jest złożoność czynności ruchowej wykonanej w jednostce czasu.

Emocjonowanie się jest procesem wiążącym się z silnym wzruszeniem, którego objawami mogą być przejawy żalu, radości, gniewu, wstydu lub strachu. Emotywność to zdolność wchodzenia w stan emocjonalny w wyniku działania bodźców emocjogennych, czyli wywołujących stany emocjonalne oraz wywoływania w sobie stanów emocjonalnych w sposób zamierzony. Emotywność jest wskazywana przez zakres, złożoność uczuć i czas, w jakim one powstają w danej określonej sytuacji.

Wskazane powyżej czynności występują najczęściej równocześnie i są specyficzne dla poszczególnych rodzajów działalności. W obrębie każdej z nich mogą wykazywać różną sprawność.

Charakter

Charakter to całokształt jakościowo specyficznych cech osobowości człowieka, związanych z jego motywacją, systemem wartości i postępowaniem. Charakter kształtuje się pod wpływem wychowania, które wpływa na formułowanie się takich cech człowieka, jak uczuciowość, towarzyskość, dzielność, wytrwałość, pracowitość.

W strukturze charakteru można wyróżnić sposoby stawiania i realizowania celów, które nazywane są wolą człowieka, sposoby ustosunkowywania się do ludzi oraz sposoby ustosunkowywania się do siebie samego i do własnej pracy. Wola ludzka wyraża się w sposobach planowania celów i sposobów ich realizacji. Szczególnie świadczy o tym, w jaki sposób człowiek dąży do spełnienia swoich planów i zamierzeń, na ile świadomie decyduje o drogach własnego postępowania i konsekwentnie tymi drogami dąży do postawionych celów. Wolę można opisać szeregiem cech opisujących poszczególne aspekty realizacyjne celów. W obliczu napotkanych trudności jeden człowiek może wykazywać nieugiętość i nieustępliwość, inny natomiast będzie bezradny, wycofujący się, niekiedy wręcz unikający podejmowania jakiegokolwiek wysiłku przy ich pokonywaniu. Podobnie

aktywność jednostki może cechować w jednym przypadku energiczność, w innym opieszałość. Podano tu niektóre i skrajne cechy. W odniesieniu do każdej z nich poszczególne jednostki w indywidualnych przypadkach mogą wykazywać poziomy pośrednie.

Sposoby ustosunkowywania się do ludzi wiążą się z relacjami międzyludzkimi. Włodzimierz Szewczuk wyróżnia osiem ich aspektów, a mianowicie: pomoc, ufność, uczuciowość, kontaktowość, otwartość, tolerancję, taktowność, rangowanie. Podobnie jak w przypadku woli, i w tym przypadku można każdemu z aspektów przyporządkować określone cechy. Na przykład w zakresie pomocy jednostka może przyjmować cechy na skali od ofiarności do obojętności wobec potrzebującego, w zakresie otwartości – na końcach skali zawierającej cechę znajdującą się – z jednej strony pełna szczerość, a z drugiej całkowita skrytość.

Stosunek do siebie samego można opisać podobnie jak stosunek do innych ludzi. W tym przypadku wszystkie aspekty realizacyjne będą takie same, natomiast nieco inaczej będą się kształtowały cechy poszczególnych aspektów, co wynika stąd, że tym, wobec której jednostka przejawia określony stosunek jest ona sama. W przypadku pierwszego z wymienionych aspektów – pomocy, cechy brzegowe przyjmą postać: „praca nad sobą” i „rezygnacja”. Wynika stąd, że pomocy można udzielać zarówno innym, jak i sobie samemu. W pierwszym z wymienionych przypadków zachowania mogą być nastawione na zdecydowaną chęć udzielenia pomocy i w takim przypadku niosący pomoc jest skłonny ponieść nawet koszty własne, byleby tylko udzielić potrzebującemu pomocy. W innym skrajnym przypadku jest odwrotnie, czyli osoba będąca świadkiem sytuacji, w której ktoś inny znajdzie się w zagrożeniu, nie tylko nie podejmie wysiłku udzielenia pomocy, ale świadomie zignoruje sytuację i zachowa się wobec niej obojętnie. W przypadku własnej osoby można zachować się podobnie, czyli zdecydować się na udzielenie sobie pomocy. Wiąże się to ze skierowaniem swojej aktywności na pracę nad sobą, do poszukiwania rozwiązań wyjścia z zaistniałej sytuacji. Może to przybierać postać np. doskonalenia zawodowego w sytuacji braku kompetencji zawodowych, kiedy indziej podnoszenia własnej samooceny, jeszcze kiedy indziej na ćwiczeniu zachowań asertywnych, pracy nad motywacją. Z drugiej strony w obliczu sytuacji trudnej człowiek może po prostu zrezygnować z poszukiwania dróg wyjścia, czyli poddać się. Rezygnacja jest właściwie w każdym przypadku wyjściem złym. Często prowadzi do uprzedmiotowienia się, czyli oddania swoich losów w ręce innych ludzi lub przypadku. Zdarzają się również tacy ludzie, którzy z dużym oddaniem pomagają innym, natomiast często świadomie nie udzielają pomocy sobie.

Relacje wobec pracy mogą się realizować w trzech aspektach. Pierwszy z nich dotyczy miejsca, jakie zajmuje praca w życiu jednostki. W tym przypadku praca może stanowić dla człowieka sens życia i jego jedyną znaczącą treść. O osobach

wykazujących taki stosunek do pracy mówi się, że są pracoholikami. Może też być traktowana jako zło konieczne, czyli przykry obowiązek. Łatwo sobie wyobrazić, jak różnie będą się zachowywać w pracy osoby cechujące się wskazanymi skrajnymi cechami. Drugi aspekt dotyczy sposobu wykonywania pracy. W tym przypadku skrajne cechy jednostki to rzetelność oraz niedbalstwo w pracy. Trzecim aspektem jest rozumienie społecznego znaczenia pracy. Może ono przyjmować postać pełnej odpowiedzialności za pracę z jednej strony i lekceważenia pracy z drugiej strony.

Kompozycje cech we wskazanych trzech aspektach wyznaczają stosunek jednostki do pracy. Ustalenie wymienionych cech i ich pozycji na skali pomiędzy punktami brzegowymi pozwala ustalić przydatność kandydata do pracy i przewidzieć jego zachowania w sytuacjach zawodowych.

Mechanizmy samoregulacji

Człowiek w relacjach ze światem zewnętrznym jest aktywny, zmienia otaczającą go rzeczywistość w sposób świadomy dostosowując go do swoich potrzeb. Przekształca również samego siebie i tym samym dostosowuje siebie do środowiska, w którym żyje. Praca nad sobą samym, przekształcanie własnej osoby, to działania wynikające ze świadomości samego siebie. Człowiek ma bowiem możliwość poznawania siebie, przekształcania własnej osoby zgodnie z własnymi opiniami o sobie. Mechanizmy samoregulacji to właśnie mechanizmy umożliwiające kontrolowanie swoich działań, jak również własnych cech oraz ich korygowanie. Procesy samoregulacji zachodzą w oparciu o samoświadomość i samowiedzę. Samoświadomość wiąże się z uświadomieniem sobie przez jednostkę swojego istnienia, ze świadomością siebie. Człowiek głównie na skutek doświadczenia postrzega siebie jako podmiot w świecie, na początku wyłaniając siebie w swojej świadomości z otoczenia, następnie przypisując sobie role i miejsce w społeczeństwie, w świecie. Podmiotowy stosunek do własnej osoby wiąże się z uświadomieniem sobie własnego sprawstwa swoich losów, czyli możliwości wpływania na siebie, zmieniania siebie. Samoświadomość wiąże się również z werbalizowaniem własnej sylwetki, czyli wyodrębnianiem w niej poszczególnych cech i nazywaniem ich, ukonkretnianiem. Człowiek od urodzenia znajduje się wciąż w dynamicznym rozwoju, który jest powodowany przez wpływy wewnętrzne, czyli związane z jednostką, tkwiące w niej samej oraz zewnętrzne czyli płynące z otaczającego środowiska.

Samowiedza to wiedza jednostki o sobie samym, o swoich cechach, możliwościach, o uwarunkowaniach swojej aktywności, a także o czynnikach determinujących jej relacje ze środowiskiem. Samowiedza jest efektem poznawania siebie. Człowiek tak jak zdobywa wiadomości o świecie zewnętrznym, ma również

możliwość zdobywania wiedzy o sobie. Jej źródłem jest doświadczenie, które sprawia, że w różnych sytuacjach człowiek podejmuje określone decyzje, potem działania. W obliczu napotkanych w życiu problemów w określony sposób reaguje, zachowuje się. Samowiedza dotyczy zarówno sfery psychiki, jak i sfery fizycznej jednostki. Z punktu widzenia treści składających się na samowiedzę człowieka wyróżnia się:

- treści dotyczące zainteresowań, planów, dążeń,
- treści dotyczące podmiotowych możliwości ich realizacji,
- treści związane z relacjami społecznymi,
- treści dotyczące wyglądu fizycznego.

Samowiedza jednostki w dużym stopniu zależy od jej zainteresowania sobą samym. Jeżeli jest ono duże, wówczas świadomie człowiek zbiera i gromadzi informacje o sobie samym, przygląda się własnemu postępowaniu, wysłuchuje opinii innych o sobie. W oparciu o nie obiektywizuje swoje sądy o swojej osobie. Niekiedy zdobywanie wiedzy o sobie wymaga wysiłku i aktywności własnej. Dotyczy to zwłaszcza planów, przekonań, dążeń, czy wyznawanych wartości. Dużo łatwiej jest uzyskać wiedzę dotyczącą wyglądu fizycznego, czy fizycznego aspektu zachowań.

Samokontrola jest specjalną aktywnością jednostki związaną z ustalaniem, czy postępuje prawidłowo, czy też i w jakich obszarach w jej własnym funkcjonowaniu występują zakłócenia i nieprawidłowości. Człowiek więc ma możliwość czuwania nad swoim postępowaniem, kontrolowania go. Samokontrola prowadzi do ustalenia relacji pomiędzy realnym i pożądanym własnym funkcjonowaniem jednostki. W języku potocznym spotykamy się niekiedy z opinią, że ktoś się kontroluje, mając na myśli powściągnięcie swojego postępowania, niekiedy emocji. Samokontrola występuje wraz z innymi mechanizmami samoregulacji, umożliwia ich działanie.

Samooceńca. Samooceńca jest mechanizmem wartościowania samego siebie. Człowiek ocenia siebie, swoje dyspozycje, możliwości, cechy. Na ocenę siebie wpływają zarówno obserwacje własne, jak i opinie innych ludzi. Dokonywanie oceny wiąże się z występowaniem modelu, czy wzorca, do którego odnosi jednostka swoje dyspozycje. Wzorzec ten jest najczęściej oparty na opiniach i normach występujących w społeczeństwie. Z tego względu oceniając własne postępowanie jednostka zazwyczaj uwzględnia oczekiwania społeczne, czyli m.in. normy, prawo, ale też styl życia, modę. Samooceńca może dotyczyć wyglądu fizycznego, co jest stosunkowo proste, bowiem człowiek często przygląda się swojej powierzchowności, wyglądowi fizycznemu jak i fizycznym zachowaniom, czyli sposobom chodzenia, ubierania się. Oczywiście można mówić o ogólnej samoocenie, chociaż właściwiej jest to wartościowanie odnosić do poszczególnych cech. W zależności od wartości nadawanych przez jednostkę swoim poszczególnym cechom, samoocenia może być wysoka, niska lub przyjmować poziomy pośrednie, np. średnia ocena własnych zdolności muzycznych lub organizatorskich.

Ludzie swojemu „wnętrzu” przyglądają się rzadziej, bowiem jest to trudniejsze i wymaga głębszej refleksji. Z tego powodu niektórzy ludzie nie znają swoich dążeń, nie potrafią ich wyartykułować, nie zastanawiają się nad tym. Niektórzy również nie potrafią określić innych swoich cech, a wraz z tym nie mogą ich ocenić. Samoocenę można rozpatrywać w wielu aspektach. Jednym z nich może być dokonywanie oceny jednostki jako pewnego indywidualnego podmiotu, natomiast w drugim przypadku ocena dotyczy jednostki jako członka społeczności. Rozróżnienie to jest umowne, bowiem pomiędzy oboma ujęciami człowieka występuje wiele związków i wzajemnych zależności. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z samokrytyką. Człowiek krytycznie spogląda na własną osobę, wydaje o sobie sąd. Krytyka może dotyczyć zarówno cech fizycznych, czyli wyglądu, urody, sylwetki, sposobu ubierania się, przyzwyczajzeń, wiedzy, wykształcenia, pochodzenia, skłonności, uprzedzeń, stosunku do innych, sposobów wyrażania się, zainteresowań, ambicji, aspiracji i wielu innych jeszcze cech i indywidualnych dyspozycji. W drugim przypadku mamy do czynienia z sytuacją, gdy działania podejmowane przez jednostkę mają bezpośrednie odniesienie do innych ludzi, czyli powodują określone konsekwencje społeczne. Jeżeli te konsekwencje są dla innych członków społeczeństwa krzywdzące, czy wręcz szkodliwe wówczas samorzutnie odzywa się sumienie, sprawiające, że jednostka krytycznie ocenia swoje postępowanie. Sumienie może sprawić, że człowiek odstąpi od zamiaru wykonania jakiegoś czynu, jeżeli ta forma samooceny pojawi się w fazie planowania działania. Kiedy indziej jego działanie pojawia się w trakcie wykonywania czynu. W takim przypadku może spowodować jego przerwanie, a przynajmniej powodować niepokój związany z faktem negatywnych jego konsekwencji dla innych ludzi. W wielu przypadkach samoocena jest przeprowadzana po fakcie. Wówczas jednostka ma wyrzuty, że postąpiła nieetycznie, że spowodowała zagrożenie lub krzywdę drugiego człowieka.

Samokorekcja to aktywność jednostki kierowana na zmienianie w swoim postępowaniu tego, co utrudnia jej współdziałanie z innymi ludźmi i ogranicza lub utrudnia realizację planów życiowych. Wynika stąd, że jednostka ludzka podlega samorozwojowi, że jest możliwe jej samodoskonalenie. Człowiek ma wpływ na swoje zachowania, na swoje zainteresowania, skłonności. Przeszkodę w procesach doskonalenia swojej osobowości mogą stanowić przyzwyczajenia i nawyki, jak i emocjonalne zaangażowanie związane z niektórymi zachowaniami. Samokorekcja może mieć charakter doraźny i długofalowy, trwałe. W pierwszym przypadku dotyczy zmiany drobnych przyzwyczajzeń, czy zachowań, np. eliminowania nieprawidłowo lub zbyt często używanego słowa przy wypowiedaniu się, panowania nad zasadami dyskusji (nie przerywanie innym wypowiedzi, nie wrywanie się ze swoimi „trzema groszami”). Samokorekcja długofalowa nie ma tak, jak doraźna charakteru sytuacyjnego, lecz jest rozłożona w czasie. Prowadzi do skompen-

sowania, ograniczenia lub wręcz zmiany pewnych trwałych przyzwyczajzeń. Nie chodzi tu więc o konkretną sytuację, w której należy się zachować, ale o trwałą modyfikację określonej cechy jednostki, która sprawi, że w przyszłości modyfikowanemu lub zmienianemu zachowaniu, zostanie nadana i utrwalona nowa postać. Można poprzez działania korekcyjne zmodyfikować swoje aspiracje, plan życiowy. Wraz z nabywanym doświadczeniem człowiek urealnia swoje możliwości, bardziej realnie i obiektywnie ocenia otaczającą rzeczywistość, która również podlega dynamicznym przemianom i wraz z tym dokonuje zmian w swoich życiowych planach.

Mechanizmy samoregulacji są bardzo ważne w życiu człowieka. Przede wszystkim należy mieć świadomość, że istnieją i są jednym z elementów wpływających na sposób realizowania się jednostek. Człowiek może się zmieniać, doskonalić swoje dyspozycje. Mechanizmy samoregulacji mogą być w tym bardzo pomocne. Wymaga to jednak skierowania aktywności na poznawanie samego siebie, dociekania prowadzącego do ustalenia kim i jakim się właściwie jest. Człowiek jest jednocześnie istotą społeczną, co sprawia, że znaczące dla niego są opinie innych ludzi. Świat społeczny jest wreszcie zorganizowany tak, aby różne indywidualności nie tylko mogły ze sobą współistnieć, ale aby ze sobą współdziałały, aby dzieliły się zadaniami w społeczeństwie, dzięki czemu możliwe jest zaspokajanie coraz to większych i coraz to wyższych potrzeb. Na skutek wpływów wychowawczych, czyli celowych oddziaływań na jednostkę z zamiarem ukształtowania przez nią w swojej sylwetce osobowościowej pozytywnych, pożądaných ze społecznego punktu widzenia cech jak i na skutek wpływów socjalizacyjnych, będących efektem kontaktów społecznych nie tylko zamierzonych, lecz również niezamierzonych, przypadkowych kształtuje się i modyfikuje jednostka ludzka przez cały okres swojego życia. W tym procesie kształtowania się znaczącą rolę może odegrać sama, z wielkim dla siebie pożytkiem poprzez uruchomienie mechanizmów samoregulacji. Wymaga to „spoglądania” w lustro, które nie tylko odzwierciedli wygląd zewnętrzny człowieka, ale też w „zwierciadło” ukazujące własne wnętrze. Mechanizmy samoregulacji odgrywają znaczącą rolę w postępowaniu człowieka, w kształtowaniu jego relacji ze środowiskiem społecznym i przyrodniczym. Szczególnie często zwraca się uwagę na rolę samooceny. Nie jest ona jednakże oderwana od innych mechanizmów samoregulacji. Samoocena zanizowana, dokonywana w oparciu o jakieś niepowodzenie i zbyt wcześnie uogólniana może prowadzić do depresji psychicznej, do załamania. W konsekwencji jednostka odstępuje od swoich planów, redukuje aspiracje. Z sytuacją taką spotykamy się w przypadku osób, które utraciły pracę. Pracownik, który na skutek redukcji zatrudnienia lub likwidacji jego zakładu pracy został zwolniony, czuje się bezwartościowy, nieprzydatny. Uważa się za gorszego od innych. Mówi się wówczas często, że spadła jego samoocena. W takim przypadku jednym z ważnych zadań pomocy jest praca nad jej podniesieniem. Każdy człowiek posiada

swoje zalety, „mocne strony”. Ważne jest ich uświadamianie sobie, stąd konieczne jest stosowanie mechanizmów samoregulacji niezbędnych choćby do ich ustalenia. Osoba, która ma na swoim koncie bolesne niepowodzenie, porażkę, skłonna jest do budowania na niej całej swojej sylwetki. W konsekwencji najczęściej staje się zagrożona kolejnymi niepowodzeniami i w ten sposób jej sytuacja jeszcze bardziej się komplikuje. Oczywiście może też zdarzyć się sytuacja odwrotna, w której człowiek przeceni swoje zalety, natomiast nie będzie dostrzegał słabości, które też są przecież udziałem każdego. Takie osoby potrafią się nie liczyć z innymi, ale równocześnie są narażone na niebezpieczeństwo nie sprostania problemom, które mogą się przed nimi pojawić. Z powyższych rozważań wynika, że właściwa samoocena, oparta o realne przesłanki może pomóc człowiekowi we właściwym kształtowaniu obrazu własnej osoby w oczach własnych i innych. Obraz ten można doskonalić poprzez pracę nad sobą, którą jest samokorekcja.

Mechanizmy samoregulacji mogą przyczynić się nie tylko do prawidłowej oceny własnej osoby ale też mogą umożliwić prawidłową realizację drogi życiowej zgodnej z własnymi potencjalnymi możliwościami. Tym samym mogą się przyczynić do powodzenia i sukcesów w zawodowym i prywatnym życiu. Ich uwzględnianie i wykorzystywanie przy wspieraniu uczniów na drodze planowania i realizacji rozwoju zawodowego i kariery zawodowej może stanowić poważny instrument pomocowy.

W pracy szkoły, nauczycieli, pedagogów oraz doradcy zawodowego uwzględnianie kształtowania umiejętności korzystania z mechanizmów samoregulacji może wpłynąć na formułowanie adekwatnej samooceny oraz do pracy ucznia nad sobą – nie tylko nad korygowaniem deficytów, lecz nad rozwijaniem mocnych stron. W rezultacie może to prowadzić do podniesienia mobilności ucznia i realnego planowania swojej drogi zawodowej i życiowej.

Temperament

Temperament jednostki to jego siła i szybkość reagowania na bodźce wiążąca się z właściwościami układu nerwowego. Temperament w niewielkim tylko stopniu poddaje się wpływowi otoczenia, chociaż z uwagi na znaczną plastyczność układu nerwowego, podlega on pewnym oddziaływaniom czynników wychowawczych i procesów uczenia się. Jest biologicznym wyznacznikiem dynamiki psychicznego funkcjonowania jednostki, wyznaczając tempo przebiegu działań i ich nasilenie emocjonalne.

Pawłow wyróżnił dwa główne typy układu nerwowego: słaby i silny. Słaby to typ mający cechy melancholika. Typy silne podzielił na zrównoważone i niezrównoważone. Typ niezrównoważony to choleryk, natomiast wśród typów zrównoważonych znajdują się typ żywy, czyli sangwinik i typ spokojny – flegmatyk.

Sangwinik ma silnie rozwinięte procesy pobudzania i hamowania, znaczną równowagę układu nerwowego oraz cechuje go duża ruchliwość układu nerwowego.

Sangwinik jest człowiekiem pogodnym, wesołym, optymistycznie nastawionym do świata. Jest zmienny, łatwo się do czegoś zapala, ale też szybko odstępuje od swoich pierwotnych zamiarów. Ma duże zdolności przystosowawcze, nie wiąże się jednakże silnie ze swoim środowiskiem społecznym. Przeżycia sangwinika są zazwyczaj płytkie, pomimo wrażliwości w małym stopniu angażuje się on emocjonalnie.

Flegmatyka cechuje słaba pobudliwość, natomiast silne hamowanie układu nerwowego. Wykazuje dużą równowagę układu nerwowego i jego małą ruchliwość. Jest to typ raczej zachowawczy, akceptujący rzeczywistość taką, jaka ona jest. Jedynie silne bodźce mogą wpłynąć na wyprowadzenie go ze stanu równowagi, w innych przypadkach jego reakcje są powolne i słabe. Flegmatyk jest tolerancyjny wobec innych, nie lubi zmian jak i nowych sytuacji. Cieszy go spokojny, niczym nie zakłócony rytm życia. Pod wpływem afektów może być impulsywny, szybko jednak wraca do stanu spokoju.

Choleryk to typ, którego układ nerwowy cechuje duża pobudliwość, słabe hamowanie, mała równowaga oraz duża ruchliwość. Te cechy układu nerwowego odzwierciedlają zachowania choleryka. Jest on typem dynamicznym, jego reakcje są szybkie, nieprzewidziane, jednakże trwałe i silne. Choleryk na skutek natychmiastowych reakcji jest trudnym partnerem w zespole pracowniczym. Zazwyczaj od partnerów oczekuje podporządkowania się, lubi dominować nad innymi, jest gwałtowny, wybuchowy, nieopanowany. Często jest zawzięty i nieprzejednany. Jest typem „walki”, lubi pokonywać problemy i trudności, lubi zmagania, natomiast nie potrafi trwać w spokoju i bezruchu.

Melancholik to typ o słabych procesach pobudzania jak i hamowania układu nerwowego. Równowaga i ruchliwość jego układu nerwowego są małe. Jego układ nerwowy jest typem słabym. Melancholika cechuje powolność, zahamowanie, utrzymywanie się uczuć. Dostrzega on negatywne strony życia, w przeciwieństwie do sangwinika jego obraz świata jest „rysowany czarną kredką”. Towarzyszą mu często stany lękowe, z troskania, smutku. Jest osobą wrażliwą, o głębokich, choć nie uzewnętrznianych uczuciach.

W rzeczywistości rzadko mamy do czynienia z występowaniem któregoś typu w „czyste” postaci. Najczęściej ludzie wykazują cechy typowe dla różnych typów temperamentu. Niektóre jednak są wyraźniejsze i temperament danej jednostki jest zbliżony do któregoś z wymienionych typów.

Podjmując decyzje dotyczące wyboru kierunku kształcenia zawodowego lub pracy powinno się uwzględniać temperament jednostki. Są bowiem prace, których wykonywaniu sprzyja odpowiedni temperament pracownika. Znajomość właściwości poszczególnych typów temperamentu oraz temperament kandydata

i zakres wymagań i charakter pracy na danym stanowisku można ustalić na ile są one ze sobą zgodne. Prezentowanie przez kandydata do pracy innego temperamentu niż preferowany, nie dyskwalifikuje go. Okazuje się bowiem, że ludzie wykazywane przez siebie dyspozycje układu nerwowego mogą kompensować z dobrym skutkiem poprzez inną organizację pracy własnej. Osoba podejmująca pracę, dąży do skonfrontowania swoich możliwości indywidualnych, w tym również temperamentalnych z wymaganiami zawodowymi. W przypadkach, gdy zadania zawodowe wymagają innych cech temperamentu niż te, którymi się ona legitymuje, powinna przeanalizować swoje sposoby ich realizacji. W wielu przypadkach bowiem może okazać się, że ze stawianymi przed nią oczekiwaniami będzie umiała znakomicie sobie poradzić. Podobna sytuacja dotyczy tworzenia odruchów warunkowych, czyli uczenia się. Odnosi się to do kształtowania cech charakteru, jak i nabywania wiadomości, kształtowania umiejętności i nawyków roboczych. Typy szczególnie pobudliwe mają kłopoty z koncentracją, ze zdyscyplinowaniem i panowaniem nad sobą, stąd wymagają bądź to większej pracy nad sobą poszukania takiej pracy, w której nie będzie to niezbędne. Z kolei typy słabe nie wytrzymują silnych długotrwałych napięć i dużego wysiłku, toteż w takich przypadkach podatne są na załamania. Jak więc z powyższego wynika, i tu również temperament może wpływać na jego szybkość uczenia się w zależności od charakteru nauczanych treści i ich postaci. Organizacja procesu nauczania wykorzystująca indywidualne dyspozycje jednostki może poprawić skuteczność omawianego procesu. Indywidualne traktowanie podopiecznego stwarzania mu duże możliwości wyboru sposobu i tempa wykonywania zadań, pozwala na pełniejsze wykorzystanie indywidualnego potencjału niezależnie od prezentowanego przez niego specyficznych cech. Przy sztywnych ramach wymagań mogłyby to stanowić trudną do pokonania barierę lub niekiedy wręcz uniemożliwić wykonanie zadania.

2.5. Zainteresowania i ich rola w realizacji rozwoju zawodowego

Zainteresowania to nabywana przez jednostkę i utrwalana skłonność do zajmowania się sprawami i przedmiotami, które angażują ją uczuciowo. „Zainteresowania zakładają określony stosunek do przedmiotów lub osób. Stosunek ten cechuje tendencja do mobilizacji uwagi i trwałego jej skupienia na przedmiocie, dążenie do zajmowania się nim i pozytywne nastawienie uczuciowe. Stosunek ten ma charakter poznawczy: przedmiot budzi zaciekawienie, a jego poznawanie wiąże się z przyjemnością”. W zainteresowaniach można wyróżnić składnik poznawczy i uczuciowy. Składnik poznawczy wiąże się z zaciekawieniem określonym przedmiotem, osobą lub zjawiskiem, inspirującym do chęci bliższego poznania go, skierowania nań swojej uwagi.

Przedmiotem zainteresowania może być sztuka, muzyka, historia, człowiek, przyroda lub konkretne obiekty, jak np. piramidy, komputery, czy osoby. Składnik emocjonalny wiąże się z zaangażowaniem uczuciowym wobec przedmiotu poznania. Dopiero wówczas gdy wystąpi równocześnie zaciekawienie i pozytywne uczucie, ma miejsce zainteresowanie. Zainteresowania są cechą zmienną, podlegają rozwojowi, jak i zanikowi. Są uwarunkowane między innymi wiekiem jednostki, tradycjami rodzinnymi i środowiskowymi oraz prowadzonymi oddziaływaniami wychowawczymi. Zainteresowania można wzbudzać, rozwijać i utrzymywać. Zainteresowania silne i dobrze utrwalone nazywane są zamiłowaniem.

Ludzie mają bardzo różne zainteresowania, zarówno pod względem treściowym jak i z punktu widzenia ich siły, jak i zabarwienia emocjonalnego. Poprzez zainteresowania i zamiłowania każdy człowiek realizuje siebie, doskonali się. Dotyczy to zarówno sfery poznawczej jak i emocjonalnej. Zainteresowania i zamiłowania bowiem dostarczają cennych przeżyć emocjonalnych, związanych z interesującymi jednostkę obiektami lub zjawiskami. Zainteresowania mogą dotyczyć zarówno pracy zawodowej i zawodu jak i innych obszarów życia. Wzajemnie się dopełniają i uzupełniają. Wzbudzenie zainteresowania każdą działalnością, w tym pracą zawodową jest właściwie warunkiem dobrego jej wykonywania i osiągnięcia satysfakcji. W pracy z młodzieżą każdy trener powinien dążyć do zainteresowania podopiecznych pracą. Jeżeli takie zainteresowanie wzbudzi, będą się oni angażować w realizację zadań w ramach projektu, a później w wykonywaną pracę, będą ją traktowali jako swoją pasję, będą odczuwać emocjonalny z nią związek.

Należy zauważyć, że nie zawsze podejmując pracę otrzymuje się zadania, które wzbudzają zainteresowania. W wielu przypadkach osoby podejmujące się powierzonych zadań nie tylko nie interesują się podejmowaną pracą czy zdobytym zawodem, ale wręcz wykazują do nich niechęć. Często sprawia to, że te osoby wykonują pracę, która ich nie interesuje i stanowi dla nich tylko „zło konieczne” niezbędne do uzyskania środków do życia. Kiedy indziej z kolei trener nie zwracający uwagi na zainteresowania swojego podopiecznego powierza mu zadania nie interesujące go. W rezultacie są one wykonywane bez osobistego zaangażowania, z obowiązku. Nie dają więc zadowolenia i satysfakcji. W każdym z wymienionych przypadków trudno mówić o osiągnięciu przez niego zadowolenia z pracy.

Zainteresowanie pracą można wzbudzić zarówno na etapie jej poszukiwania i projektowania własnej przyszłości zawodowej, jak i po jej podjęciu. Wymaga to pozytywnego nastawienia do własnego zawodu i wykonywanej pracy, poszukiwania w nich elementów pozytywnych. W każdej pracy, a także w trakcie dążenia do niej występuje wiele sytuacji problemowych inspirujących do własnej aktywności, pomysłowości. Są one okazją do zainteresowania się pracą, do wzbudzenia ciekawości związanej z jej przebiegiem i efektami. Samo zaangażowanie się w pracę sprawia, że człowiek interesuje się efektami własnego działania, ich pożytkiem.

Można więc stwierdzić, że najbardziej optymalna jest sytuacja, gdy pracownik podejmuje pracę z pasją, ciekawością jej wyników, z osobistym zaangażowaniem. Wówczas utożsamia się on z tą pracą, staje się ona jego celem i czuje się za nią odpowiedzialny. Jeżeli jednak z jakiś powodów czuje się wobec wykonywanej pracy obojętny, gdy jest mu ona obca ma możliwość spróbowania wzbudzenia zainteresowań wykonywaną pracą.

Obecnie pracodawcy wielokrotnie zapytują kandydatów do pracy również o zainteresowania pozazawodowe. Ich występowanie świadczy o aktywności poznawczej jednostki, o jej kolorycie. Ludzie mający rozległe zainteresowania mają szersze horyzonty, są bardziej wytrwali w realizacji swoich zadań, często bardziej sprawni. Zainteresowania mogą trwać bardzo długo, nieraz do końca życia, kiedy indziej są nietrwałe. Zdarza się też, że mogą powrócić. Najczęściej jest to uzależnione od ich siły, jednakże również od możliwości realizacyjnych osoby, która dane zainteresowania wykazuje.

Budowaniu pozytywnego podejścia do pracy w wielu przypadkach może służyć odwoływanie się do zainteresowań uczestników, a także ich wzbudzanie i rozwijanie. Spore możliwości w przypadku pracy z młodzieżą bezrobotną mają zajęcia z zakresu aktywizacji fizycznej i manualnej.

2.6. Motywacja do aktywności życiowej i zawodowej

Aktywność człowieka jest wyznaczona przez potrzeby, których wystąpienie i uświadomienie sobie przez jednostkę wywołuje w niej motywy pobudzające ją do działania. Wystąpienie potrzeby uruchamia więc mechanizm motywowania, który jest stanem wewnętrznego napięcia organizmu, wyznaczającego możliwość i kierunki aktywności organizmu. Motywacja może być zewnętrzna lub wewnętrzna. Motywacja wewnętrzna tkwi w samym osobniku, może się wiązać z zainteresowaniem danym zjawiskiem, wydarzeniem, osobą. Na jego skutek jednostka podejmuje działanie prowadzące do bliższego poznania zjawiska, uczestnictwa w wydarzeniu czy zapoznania się z interesującą osobą. Motywacja wewnętrzna może wynikać z chęci osiągnięcia jakiegoś ustalonego celu, może wiązać się z realizacją planu życiowego, czy dążenia do usunięcia trudności, przeszkody. Motywacja zewnętrzna jest zachętą do działania ze strony środowiska, przede wszystkim środowiska społecznego. Może ona mieć postać norm funkcjonujących w danym środowisku, tradycji, oddziaływać za pośrednictwem systemu nagród i kar. W szkole główną funkcję motywacyjną spełniają oceny szkolne.

Motywy niekiedy są określane jako nie zaspokojone potrzeby. Potrzeba natomiast rozumiana jest jako właściwość organizmu odziedziczona lub nabyta w trakcie życia jednostki. Na przykład potrzeba zaspokojenia pragnienia jest

potrzebą wynikającą z właściwości organizmu żywego. Potrzeba osiągnięcia wysokiej pozycji w strukturze społecznej czy zawodowej jest nabyta. Została ona ukształtowana w trakcie oddziaływań wychowawczych, nabywania własnych doświadczeń, na skutek oczekiwań rodziny itp. Z chwilą, gdy jednostka zaspokoi odczuwaną potrzebę, czyli osiągnie swój cel, przestaje występować motyw inspirowany do działania. Jednostka przestaje więc mieć motywację do aktywności i nie podejmuje działania. Potrzeba przestała bowiem inspirować do działania, mimo, że jednostka się jej nie wyżyła, a jedynie zaspokoiła ją na jakiś czas. Tak jest z potrzebami fizjologicznymi, ale również z innymi np. potrzebą uznania, osiągnięcia sukcesu.

Siła motywacji u różnych ludzi jest różna, przy czym przede wszystkim jest ona zależna od stopnia zaspokojenia potrzeby. Gdy stopień ten jest niski, to motywacja jest wysoka, gdy jest wysoki, wówczas motywacja jest niska. Jednocześnie jednak czynniki osobowościowe, czyli cechy indywidualne jednostki różnicują potrzeby i tym samym wpływają na stopień motywacji. Są więc osoby, które w podobnych działaniach uczestniczą z różnym, niekiedy wręcz odmiennym zaangażowaniem. Jedni pasjonują się danym zadaniem, wkładają w jego realizację maksymalny wysiłek, inni są wręcz obojętni. Warto zwrócić uwagę również i na to, że zależnie od indywidualnych dyspozycji jednostek, na jednych ludzi działają skuteczniej motywy formułowane przez środowisko, na innych własne, wewnętrzne czynniki motywujące. W każdym jednak przypadku wszyscy ludzie znajdują się pod wpływem zarówno jednych, jak i drugich. O dojrzałości jednostki świadczy w znacznym stopniu jej motywacja wewnętrzna, która wiąże się z samodzielnym kierowaniem własną aktywnością.

Potrzeby, które motywują do działania mogą być bardzo różne. Najbardziej znaną jest typologia potrzeb A. H. Maslova, który podjął próbę uporządkowania potrzeb. Pogrupował on je w siedmiu grupach potrzeb podstawowych i uporządkował w kolejności wynikającej z ich ważności i niezbędności dla jednostki. Są to następujące grupy:

- potrzeby fizjologiczne,
- potrzeby bezpieczeństwa,
- potrzeby przynależności,
- potrzeby uznania,
- potrzeby samoaktualizacji (samourzeczywistnienia),
- potrzeby wiedzy i rozumienia,
- potrzeby estetyczne.

Potrzeby fizjologiczne są niezbędne do życia. Należą do nich potrzeba jedzenia, oddychania, seksualna, wydalania. Są to potrzeby wrodzone, mają największą siłę wśród wszystkich potrzeb. W piramidzie potrzeb A. H. Maslova zajmują miejsce u podstawy, czyli ich zaspokojenie warunkuje realizację wszystkich in-

nych potrzeb. Następnymi są potrzeby bezpieczeństwa. Człowiek dąży do zapewnienia sobie poczucia bezpieczeństwa. Jeżeli pojawia się niebezpieczeństwo, wystąpi słabość, choroba lub inna forma zagrożenia, motywują one do działań zapewnających przetrwanie. Potrzeby fizjologiczne i potrzeby bezpieczeństwa są potrzebami podstawowymi. Ich realizacja warunkuje dążenie do zaspokojenia potrzeb wyższych, czyli pozostałych. Potrzeby podstawowe (niższe), wpływają na zachowania konformistyczne, człowieka niepokoi bowiem nieznanne. Z tego też powodu przy wprowadzaniu zmian organizacyjnych w firmie, czy jakichkolwiek innowacji, ważne znaczenie odgrywa uświadomienie pracownikom ich istoty, a szczególnie ukazywanie niesłuszności obaw, które towarzyszą poczuciu zagrożenia. Innym przykładem ilustrującym dążenie do zaspokojenia potrzeby bezpieczeństwa jest poszukiwanie oparcia w silnych osobowościach, u uznanych autorytetów. Należy zwrócić również uwagę na to, że ludzie interpretują sobie doświadczane sytuacje tak, by czuć się w mniejszym stopniu zagrożonym, a nawet formułują światopogląd ułatwiający większe poczucie własnego bezpieczeństwa w konkretnych sytuacjach, jak i w sensie ogólnym.

Potrzeby przynależności wynikają z potrzeby ludzi do miłości, przyjaźni, do nawiązywania i utrzymywania bliskich kontaktów z innymi ludźmi. Ich niezaspokojenie może przyczyniać się do poczucia osamotnienia, prowadzić do apatii, zniechęcenia, poczucia braku sensu życia. W świecie współczesnym, w którym wielką rolę odgrywają reguły ekonomiczne człowiek czuje się osamotniony, zagubiony w zatamizowanym społeczeństwie. Ciągła rywalizacja, ograniczenie kontaktów nieformalnych sprawiają, że często jedynym źródłem oparcia i miejscem, gdzie w największej rozciągłości realizuje się potrzeby przynależności jest rodzina. W ostatnich latach obserwowany jest renesans rodziny, w której poszukuje się przyjaźni, miłości, zrozumienia i oparcia.

Człowiek ma potrzebę bycia szanowanym, uznanym. Potrzeby uznania są motorem działania zmierzającego do nabycia kompetencji i kwalifikacji, dzięki którym będzie się on cieszył szacunkiem innych. Potrzeby z tej grupy popychają ludzi do szczególnie wysiłku, do czynów bohaterskich i do osiągania sukcesów politycznych, do osiągnięć sportowych. Potrzeba uznania prowadzi do podniesienia własnej samooceny, jeżeli osiągnięć brak, lub gdy zdarza się ciąg porażek potrzeby związane z uznaniem nie są zaspokojone. W takich sytuacjach może pojawić się apatia, powszechna niechęć, brak wiary we własne siły i możliwości. Realizacja potrzeby uznania wiąże się ze społeczną oceną jednostki i opiniami wyrażanymi przez innych ludzi. Zdarzają się sytuacje, że wyrazem społecznego uznania jest powierzenie ważnych ról społecznych, funkcji w zespole pracowniczym, kiedy indziej jest nim nagroda, pochwała, dobre słowo. Są one ważnymi instrumentami sprzyjającymi dobremu samopoczuciu jednostki. Należy jednak zwrócić uwagę na rolę opinii społecznej. Należy się w nią wsłuchiwać, bowiem

może ona stanowić regulator zachowania się jednostki. Może się jednak zdarzyć, że ta opinia nie jest obiektywna. W niektórych bowiem przypadkach może się zdarzyć, że świadomie będzie wykorzystywana do obniżenia autorytetu, czy uznania jednostki, kiedy indziej z kolei jej nieobiektywność może się wiązać z chęcią schlebiana osobie, o której będzie wypowiedziana. Opinie innych ludzi należy brać pod uwagę przy analizie własnego postępowania i siebie, jednakże ważne jest zaobserwowanie o poznanie intencji ich autorów. W innym przypadku wyciągane w oparciu o nie wnioski mogą okazać się mylne.

Potrzeby samoaktualizacji, czyli samourzeczywistnienia to potrzeby związane z wykorzystaniem swoich możliwości. Dotyczy to zdolności, skłonności, czy predyspozycji, którymi jednostka według własnej oceny dysponuje. Im wyższe są wyobrażenia o własnych możliwościach, tym większa jest potrzeba zrealizowania się. Przejawia się to w zabieganiu przez jednostkę o określone zadania, w rywalizacji o pozycje społeczne i zawodowe. W zależności od cech indywidualnych, ludzie realizują się w różnych obszarach. Jednym potrzebną jest władza i zwyciężanie, przewodzenie innym. Niektórzy ludzie zaspokajają potrzebę samorealizacji poprzez wysiłek twórczy, działalność innowacyjną. Są też jednostki, które poszukują spokojnego życia rodzinnego, jeszcze innych misją jest skromność i niesienie pomocy. Ta grupa potrzeb jest inspiracją do najróżniejszych form aktywności ludzi.

Potrzeby wiedzy i rozumienia wzbudzają ciekawość poznawczą. Te potrzeby nie wiążą się z chęcią osiągnięcia jakiejś korzyści, lecz z dążeniem do odkrycia rzeczy nieznanych, do poszukiwania wiedzy umożliwiającej pełniejsze rozumienie świata i zachodzących w nim zjawisk. Inspirują one do działania badaczy, uczonych ale również ludzi wykonujących inne zawody, a nawet małe dzieci. Człowiek już w okresie wczesnego dzieciństwa wykazuje zainteresowanie otaczającymi go przedmiotami, ich cechami. W starszym wieku ludzie potrzebę wiedzy i rozumienia realizują poprzez kształcenie i coraz częściej przez samokształcenie. W okresie późnej dorosłości, czyli po zakończeniu aktywności zawodowej, również jest możliwe dalsze poznawanie i wyjaśnianie zjawisk zachodzących na świecie. Służą temu coraz bardziej popularne na świecie formy edukacji dla siebie, wśród których w Polsce znaczącą rolę odgrywa Uniwersytet Trzeciego Wieku. Nie dają one żadnych formalnych uprawnień zawodowych, nie służą zdobyciu ani doskonaleniu kwalifikacji zawodowych. Są natomiast formą rozszerzania wiedzy, podtrzymywania ciekawości świata skierowaną głównie do osób starszych. Dążność do poszerzania wiedzy, do wyjaśniania problemów jest znaczącą, nieodłączną cechą nowoczesnego człowieka.

Potrzeby estetyczne A. H. Maslow umieścił na wierzchołku piramidy potrzeb. Prowadzą one do doznań zmysłowych i intelektualnych, wzruszeń powstających pod wpływem piękna, harmonijności i kompozycji. Dostarczają ich kontakty z kulturą, twórczością artystyczną, przyrodą.

Hierarchia potrzeb zaproponowana przez A. H. Maslova ukazuje, że poszczególne potrzeby pojawiają się w określonej kolejności, od niższych do wyższych i takiej też kolejności podlegają dążeniu do zaspokojenia. Oczywiście potrzeby mogą niekiedy występować równocześnie, jak i być równocześnie zaspokajane.

Budowanie motywacji do aktywności stanowi kluczowe zadanie w pracy z bezrobotną młodzieżą. W związku z tym od pierwszego kontaktu trenerzy powinni dążyć do rozpoznania motywacji podopiecznych i do jej inspirowania i wzmacniania. Dobre rezultaty może przynieść odwoływanie się do mocnych stron uczestników, wzbudzanie zainteresowań i ukazywanie pozytywnych stron podejmowanych wysiłków w różnych kierunkach. Budowaniu motywacji sprzyja też pomyślność w realizacji zadań, doświadczanie sukcesu. Z tego względu wskazane jest stwarzanie okoliczności sprzyjających pomyślnemu rozwiązywaniu napotykanym problemom.

2.7. Warunki środowiskowe życia i pracy młodzieży

Czynniki społeczne w największym stopniu związane są ze środowiskiem lokalnym. Są to formy obejmujące całość życia mieszkańców, kształtujące systemy odpowiedzialności grup i instytucji, umożliwiające jej członkom zaspokajanie ich potrzeb. Umożliwiają mieszkańcom rozwiązywanie podstawowych problemów w ich życiu i utrzymywanie egzystencji, socjalizacji, kontroli społecznej, zapewnienie bezpieczeństwa i ładu.

Ze społecznością lokalną szczególnie wiąże się określone względnie wyizolowane, najczęściej niewielkie terytorium, czyli obszar, na którym członkowie zbiorowości rozwijają swoją codzienną aktywność społeczną. Pomiędzy ludźmi przebywającymi obok siebie w przestrzeni powstają silne więzi oraz formy życia zbiorowego.

Ludzie tworzący społeczność lokalną cenią wspólne tradycje, symbole i wartości. Mają poczucie jedności i odrębności, zazwyczaj czują silną przynależność do swojego środowiska. Zapewnia im ono poczucie bezpieczeństwa i spokoju. Realizując swoje potrzeby korzystają z tych samych instytucji kultury i usługowych. Cechami społeczności lokalnej jest tożsamość etniczna, kulturowa i religijna, rozwinięty system kontroli społecznej i identyfikacji członków, względna jednolitość zawodowa oraz zbliżona sytuacja ekonomiczna członków⁹.

Członkowie społeczności lokalnej mają możliwość organizowania się w celu wpływania na warunki życia swojej zbiorowości. Każda przestrzeń lokalna ma swoją specyfikę. Gminy, miasta, a nawet dzielnice mają swoje typowe cechy

9 J. Turowski, *Socjologia. Wielkie struktury społeczne*, Lublin 1994.

i jeśli nawet dokonilibyśmy porządkowania ich według określonego kryterium, to społeczności zakwalifikowane do tej samej grupy mogłyby się znacznie różnić. Warunkuje to odrębność, niepowtarzalność sposobów ich działalności z perspektywy stwarzania warunków do rozwoju indywidualnego i uczestnictwa społecznego ludzi żyjących w danej, konkretnej społeczności. Jednakże nie tylko warunki realizacyjne są niepowtarzalne. Również sylwetki osobowościowe członków poszczególnych zbiorowości lokalnych są ukształtowane specyficznie.

W społecznościach tych ujawniają się postawy przedsiębiorcze związane z aktywnym podejmowaniem działań w kierunku rozwiązywania problemów w nich występujących jak również, i to coraz częściej – na rzecz poprawy jakości życia i wzbogacaniu środowiska lokalnego o formy sprzyjające zaspokajaniu potrzeb. Tam też ma miejsce zmaganie się z trudnościami życiowymi, niejednokrotnie kończące się rezygnacją lub porażką, które przyczyniają się do marginalizacji i wykluczenia społecznego.

W sytuacjach ekstremalnego nieradzenia sobie z problemami zazwyczaj tam pojawia się społeczne wsparcie niesione ze strony innych ludzi i stworzonych organizacji pomocowych. Występujące w nich sytuacje są rzeczywiste, a ludzie rozpoznawalni, nieanonimowi. Członków lokalnej społeczności wiążą wspólne sprawy, często też tradycja i przywiązanie do miejsca, w którym realizują często całe swoje życie. W społeczności lokalnej ujawniają się więzi jak też antagonizmy. Tam też najwyraźniej dostrzec można nierówności społeczne.

Społeczność lokalną stanowią formy obejmujące całość życia mieszkańców, kształtujące systemy odpowiedzialności grup i instytucji, umożliwiające jej członkom zaspokajanie ich potrzeb. Umożliwiają one ludziom rozwiązywanie podstawowych problemów w ich życiu i utrzymywanie egzystencji, socjalizacji, kontroli społecznej, zapewnienie bezpieczeństwa i ładu¹⁰. Cechuje je ograniczona liczba aktorów, a zachodzące między nimi relacje mają charakter bezpośredni. Tych nielicznych aktorów lokalnej sceny łączy pewna wspólnota celów i środków wynikająca ze wspólnoty życia codziennego¹¹.

Od samych mieszkańców, ich wzajemnych relacji, w które ze sobą wchodzi, od zorganizowania zbiorowości zależą indywidualne losy ludzi. W „małych ojczyznach” o lokalnym wymiarze poszukuje się sposobów na zespolenie indywidualnych dążeń ze społecznym uczestnictwem mieszkańców¹². W nich jest szansa

10 J. Turowski, *Socjologia. Wielkie struktury społeczne*, Lublin 1994, s. 215.

11 M. S. Szczepański, *System światowy: między globalizmem a lokalizmem*, „Transformacje” 1993-1994, nr 1-3.

12 *Próba typologii socjalizacji z perspektywy poznawczej pedagogiki społecznej*, [w:] *Socjalizacja a wartości (aktualne konteksty)*, pod red. T. Frąckowiaka, J. Modrzewskiego, Poznań 1995.

na utożsamienie się ludzi z lokalną zbiorowością, na realizację w nich własnej, osobistej kariery, na przekonanie o potrzebie własnej aktywności. Nie jest ona adresowana do nieznajomego, anonimowego adresata, lecz do konkretnych ludzi. Do osób znajomych, żyjących tymi samymi problemami, wśród których jednostka wyrosła i dojrzewała. Społeczność lokalna stanowi środowisko społeczne i wyznacza środowisko kulturowe, kształtujące jego członków.

Przestrzeń lokalna bywa bardzo różnorodna. Każda gmina, miasto, a nawet dzielnica mają swoje typowe cechy i jeśli nawet dokonaliśmy porządkowania ich według określonego kryterium, to społeczności zakwalifikowane do tej samej grupy mogłyby się między sobą znacznie różnić. Warunkuje to odrębność, niepowtarzalność sposobów ich działalności z perspektywy stwarzania warunków do rozwoju indywidualnego i uczestnictwa społecznego ludzi żyjących w danej, konkretnej społeczności. W społeczności lokalnej możliwe jest jednakże zinventoryzowanie potencjału kadrowego, oraz określenie zapotrzebowania na kadry w oparciu o rzeczywistość istniejące potrzeby. Możliwe jest powierzanie ról społecznych osobom znającym środowisko i jego specyfikę, związanym z nim i przez to czujących się za nie odpowiedzialnymi¹³.

Decentralizacji władzy, powierzeniu coraz to nowych i coraz większych uprawnień samorządom lokalnym nie towarzyszy jednak aktywność społeczności terytorialnych i ich członków. Jest ona często zdeterminowana niskimi kompetencjami w tym zakresie, lub wręcz ich brakiem, niewiarą mieszkańców w swoją siłę sprawczą, przeniesioną jeszcze sprzed okresu transformacji, ale też potęgowaną doświadczeniami współczesnymi, o czym mówią wyniki wielu sondaży. Nie bez znaczenia jest też powszechna współcześnie bierność polityczna Polaków, szczególnie w wymiarze lokalnym. To wszystko sprawia, że nie zawsze osoby reprezentujące wysokie kompetencje i dyspozycje osobowe angażują się w sprawy swoich społeczności. Potencjał społeczny zbiorowości lokalnej jest wyznaczony przez jej członków i wśród nich należy szukać jednostek najbardziej odpowiadających znaczącym rolom.

Najliczniej reprezentowanym typem zbiorowości lokalnej jest wieś. Społeczność wiejska jest przykładem środowiska typowego, które cechuje powtarzalność stała lub nieregularna (przypadkowa). Współczesne możliwości komunikacyjne, umożliwiające szybkie i częste przemieszczanie się ludności, dostęp do środków masowego przekazu sprawiają, że terytorialne kryteria podziału środowisk zacierają się.

Tradycyjna wieś stanowi „zespół rodzin żyjących zwykle od wielu pokoleń na tym samym miejscu, połączonych ze sobą więzami krwi i utrzymujących stosunki sąsiedzkie”¹⁴.

13 R. Wroczyński, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1976.

14 S. Nowakowski, *Narodziny miasta*, Warszawa 1967.

Cechuje je wspólnota kulturowa i wspólnota powiązania. Na ziemiach zachodnich mamy do czynienia z osadnictwem, z ludnością napływową, której grupy w różnych proporcjach się tam osiedlały. Wnosiły one własne elementy kulturowe, znaczące dla kontaktów, z czasem słabnące. W miarę upływu czasu ukształtowały się społeczności o cechach zbliżonych do innych wsi w Polsce centralnej, a różnice dotyczą głównie braku długich lokalnych tradycji.

Lubuskie przez lata cechował niski poziom wykształcenia mieszkańców. Przez lata najwyższe osiągalne wykształcenie mieszkańców wsi znajdujących się na zachodzie kraju, będących pod znacznym wpływem tradycji wielkopolskich, a więc cechujących się stosunkowo wysoką kulturą pracy i produkcji rolnej było wykształceniem średnim, zresztą bardzo rzadkim, bo sięgającym zaledwie 4% całej populacji ludności wiejskiej¹⁵.

Ograniczało to w znacznym stopniu kompetencje mieszkańców, wpływało i w wielu przypadkach wpływa w dalszym ciągu na redukcję poziomu potrzeb, wartości i na aspiracje, w tym aspiracje edukacyjne własnych dzieci. Ograniczało także aktywność społeczną, a także wykorzystanie współczesnych osiągnięć techniki i gospodarki w społecznościach wiejskich. Wspomniane uwarunkowania ukształtowały określone postawy i wzory zachowań, które się utrwały i mają miejsce również obecnie. W środowiskach, w których dominuje niski poziom wykształcenia, osoby które osiągnęły wyższy nie potrafią znaleźć dla siebie miejsca. To sprawia, że właśnie głównie młodzi mieszkańcy wsi migrują do innych miejscowości, najczęściej miast. Młodzież po ukończeniu szkoły, zdobyciu kwalifikacji poszukuje możliwości ich zastosowania, wykorzystania do realizacji własnej kariery. Opuszcza więc najczęściej swoje małe miejscowości i wyprowadza się tam, gdzie jest przemysł, urzędy, szerszy rynek pracy i tym samym lepsze możliwości zatrudnienia i szanse na lepszy start życiowy. W ten sposób zachodzi drenaż społeczności wiejskich z ludzi, którzy uzyskali wyższe wykształcenie i legitymują się większymi kompetencjami zawodowymi, którzy stanowią największy potencjał intelektualny. Jest on potęgowany awansowaniem najlepszych mieszkańców najczęściej poza społeczność lokalną, do instytucji ponadlokalnych. Wraz z awansem i podjęciem szerszej działalności ich zaangażowanie w sprawy rodzimej społeczności maleje. Przypadki takie są zresztą nieliczne, bowiem aspiracje edukacyjne rodziców dzieci zamieszkujących na wsi nie są wysokie. Przeciwnie, to właśnie rodzice dzieci wiejskich najczęściej nie dostrzegają potrzeby kształcenia dzieci, bardziej potrzebują ich w gospodarstwach domowych do wykonywania prac bieżących. Również słabo są rozwinięte potrzeby kulturalne, podobnie jak aktywność polityczna. Znaczące dla nich są jedynie własne warunki życia i wyznaczające je czynniki – dobre gospodarstwo i życzliwe sąsiedztwo.

15 B. Chmielewska, *Spoleczne przeobrażenia środowisk wiejskich na Ziemiach Zachodnich na przykładzie pięciu wsi w województwie zielonogórskim*, Poznań 1965.

Zamknięcie lub prywatyzacja PGR-ów w okresie początkowym transformacji ustrojowej sprawiły, że większość ich pracowników utraciło pracę, nie znajdując w zamian żadnej innej, bo po prostu do żadnej innej nie mają kwalifikacji zawodowych. Tym bardziej, że rynek pracy na wsi jest bardzo ubogi. Złą sytuację społeczną wsi pogarsza powszechne nadużywanie alkoholu i szerokie konsekwencje tego zjawiska. Pomimo, że likwidacja państwowych gospodarstw rolnych miała miejsce przed laty, wiele wsi wciąż ma trudności z odnalezieniem się w nowej rzeczywistości. W takiej sytuacji społecznościom wiejskim trudno budzić aktywność społeczną, trudno też twórczo realizować karierę zawodową i życiową. Osoby po studiach w środowiskach wiejskich są więc w dalszym ciągu zazwyczaj nieliczne – są to najczęściej nauczyciele i pracownicy nielicznych urzędów. Nieco powszechniejsze jest obecnie wykształcenie średnie, bowiem możliwości edukacji pomimo wszystko wzrosły, a dostępność do kształcenia jest większa. Osoby z wyższymi kwalifikacjami zawodowymi najczęściej realizują się poza swoim środowiskiem. Możliwości zatrudnienia na wsi zgodnie z kwalifikacjami ogranicza z pewnością niewielka liczba ofert pracy na wsi lub ich zupełny brak. Inaczej przedstawia się sytuacja w tym zakresie w miasteczkach i małych miastach, a najlepiej w dużych skupiskach miejskich. Tam, z uwagi na występowanie przemysłu oraz licznych instytucji obsługujących mieszkańców i okoliczną ludność, znacznie większe jest zapotrzebowanie na kadry starannie wykształcone, co sprawia, że poziom wykształcenia członków tych społeczności jest wyższy. W przypadku nauki poza danym terenem więzi łączące młodzież ze środowiskiem, w którym wyrosła słabną i najczęściej, o ile tylko mają możliwość, nie wracają już do swojej miejscowości. Można tu zauważyć prawidłowość, że im mniejsza jest miejscowość, im uboższa w instytucje, tym rzadziej jej młode pokolenie kształcące się poza nią dąży do wiązania z nią swoich losów. Powoduje to ponadto starzenie się i osłabianie lokalnego potencjału społecznego w tych miejscowościach, które są opuszczane przez najlepiej wykształconych, najbardziej dynamicznych mieszkańców. Przy trudnościach na lubuskim lokalnym rynku pracy oraz w Polsce, wielu młodych ludzi decyduje się na emigrację zarobkową, również zagraniczną, co niesie kolejne związane z tym konsekwencje.

W średnich i dużych miastach sytuacja jest odmienna, co wynika z kilku względów. Jest tam dużo szersza, dużo bardziej zróżnicowana oferta zatrudnienia wynikająca z koncentracji przemysłu, z lepiej rozwiniętych usług oferowanych pod adresem liczniejszych, bardziej zróżnicowanych populacji mieszkańców oraz osób przyjezdnych. Zbiorowości miejskie są w większym stopniu nasycone instytucjami kultury i innymi formami umożliwiającymi aktywne formy wypoczynku i życia pozazawodowego. W tych społecznościach województwa lubuskiego jest dobrze rozbudowany system szkolny, umożliwiający mieszkańcom, a szczególnie młodzieży realizację aspiracji edukacyjnych. Te aspiracje są w środowiskach

większych miast wyższe, niż w mniejszych miejscowościach, bowiem w dużym stopniu determinuje je poziom wykształcenia rodziców, ich zawodowa i społeczna pozycja oraz większa realność ich realizacji tej sytuacji w pracy z młodzieżą bezrobotną ze środowisk wiejskich i peryferyjnych. Więcej uwagi i czasu trzeba tam poświęcić budowaniu i wzmocnianiu gotowości do pracy nad sobą i swoimi dążeniami.

Część III

Praktyka wsparcia młodzieży bezrobotnej i wskazówki metodyczne

3.1. Etyczne podstawy w pracy pomocowej

Główną zasadą pracy pomocowej jest odpowiedzialność. Odnosi się ona zarówno do odpowiedzialności wykonującego ją pracownika, jak też do odpowiedzialności klienta. Kształtowanie odpowiedzialności podopiecznego wynika z „uznania człowieka za aktywny podmiot kształtujący losy swoje i otoczenia społecznego”¹⁶ nie wymaga szczególnych nakładów finansowych, nie wymaga też szczególnego oprzyrządowania ani przygotowania. Wynika z respektowania i przestrzegania zasad etycznych z pełnym ku temu własnym przekonaniem, nie z obowiązku lub pod jakąkolwiek presją. W pracy pomocowej na każdym kroku istnieją liczne sytuacje wymagające odpowiedzialności. Wiąże się to z koniecznością samokontrolowania podejmowanych działań pomocowych, sposobu realizowania relacji interpersonalnych z podopiecznymi, a szczególnie z konsekwencjami ponoszonymi przez klientów. Trener, doradca w pracy pomocowej pracuje z osobami, które z różnych powodów nie są w stanie pokonać problemów i trudności, w obliczu których się znaleźli i które skierowały ich kroki do niego w poszukiwaniu pomocy. Z racji swojej roli w procesie pomocowym trener jest osobą opiniotwórczą, a jego poglądy, podejście do podopiecznego oraz podejmowane rozwiązania są poważnie rozważane przez uczestników. Dotyczy to również zachowań, sposobów działania, aktywności, jak i cech podmiotowych takich jak solidność, dokładność, otwartość, czy też odpowiedzialność. Stanowi wzór osobowy dla podopiecznych realizowany przez sposób bycia, całą osobowością. Jego odpowiedzialność związana z wykonywaną rolą rozciąga się więc poza obowiązki formalne.

W pracy z młodzieżą bezrobotną odpowiedzialność wiąże się w tym przypadku z taką organizacją pracy, czasu, przestrzeni jak i funkcjonowania uczestników

16 B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, pod red. T. Pilcha i I. Lepalczyk, Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1995, s. 115.

procesu pomocowego, aby umożliwić znajdowanie przez wszystkie strony zadowolenia i satysfakcji, dać szansę wykazania się odpowiedzialnością, umożliwić spotkanie się ze wzajemną życzliwością i wzajemne wzmacnianie podejmowanych przez nie wysiłków. Jeśli stworzony zostanie klimat pracy, który sprawi, że nie będzie wypadało zrobić czegokolwiek źle, a wszelkie wątpliwości i trudności będą stanowiły inspirację do poszukiwania rozwiązań rozwiązania problemu, może dostarczyć ona dodatkowej satysfakcji. W takim klimacie zła praca nie ma miejsca, a ukształtowane w nim postawy będą kreować odpowiedzialność. W przypadku pracy z ludźmi praca wykonywana etycznie jest zorientowana na wartości humanistyczne. Osoba postępująca etycznie kieruje się zasadami moralnymi, które są dla niego drogowskazami wyznaczającymi każdy krok postępowania. Praca etyczna, a więc odpowiedzialna wymaga na każdym etapie znacznie więcej wysiłku, zaangażowania i systematyczności niż praca ukierunkowana wyłącznie na rezultat¹⁷. W przypadku pomocy osobom bezrobotnym uwaga na człowieka, na jego dobro i godność mają bardzo duże znaczenie przesądzające o skuteczności niesionej pomocy. Wrażliwość na rzetelność i moralne postępowanie należy kreować w każdym momencie pracy.

Młodzież bezrobotna ma często zaniżoną samoocenę, wykazuje bezradność i niesamodzielność w sytuacji, w której się znalazła. Karl Rogers zwraca uwagę na konieczność legitymowania się przez osoby zawodowo zorientowane na pracę z ludźmi trzema cechami – kongruencją, akceptacją osoby wspomaganej oraz empatią¹⁸.

Kongruencja, czyli autentyczność, jest zgodnością z samym sobą, podawaniem siebie takim, jakim się jest w rzeczywistości wraz ze swoimi atutami i niedoskonałościami. Otwartość i szczerłość i wiążąca się z tym autentyczność trenera jak też doradcy stanowią niezbędne cechy dla uzyskania właściwej relacji pomocowej. Pozwalają one bowiem podopiecznemu zaufać osobie trenera, co ma kluczowe znaczenie dla całej relacji pomocowej, przy budowaniu której wiarygodność osoby pomagającej jest nieodzowna. Jest to tym bardziej znaczące, że uczestnik powierza mu swoje sprawy, często w dużym zaufaniu i ze znacznym niepokojem. Trener często staje w obliczu konieczności bycia otwartym na uczestnika i jego sprawy, nie może w żadnym przypadku koncentrować się na własnej osobie, na budowaniu swojego wizerunku, co zazwyczaj jest szybko rozpoznawalne przez podopiecznego i prowadzi do jego zamykania się i do przejawiania zachowań oporujących.

Akceptacja klienta jest dla trenera, a także dla doradcy podstawowym i koniecznym warunkiem w jego podejściu do podopiecznego, który rzutuje na po-

17 Z. Wołk, *Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa*, Radom 2009, s. 89.

18 C. R. Rogers, *O stawianiu się osobą*, Poznań 2002, s. 60.

myślność podejmowanych dalszych wysiłków pomocowych. Bezrobotna młodzież jest zróżnicowana pod względem kulturowym. Młodzi podopieczni wywodzą się z rodzin i środowisk o różnych tradycjach i uznawanych wartościach, doświadczają różnych problemów egzystencjalnych, w wielu przypadkach doświadczyli patologii społecznej. Są przy tym niepowtarzalni – mają różne cechy osobowe i różne doświadczenia, a do obecnych trudności doprowadziły ich różne zbiegi okoliczności. Każdy z nich inaczej też radzi sobie z rolą, w której się znalazł. Pomimo tych, często bardzo dużych różnic pomiędzy podopiecznymi, trener nie może do żadnego z nich z jakiegokolwiek powodu się uprzedzać, różnicować swój stosunek do nich. Gotowość i powinność niesienia pomocy jest w tym przypadku nadrzędna i bezwarunkowa. Ma ona w rezultacie podejmowanych działań sprawić, że uczestnik zostanie uwolniony od problemu lub zjawiska społecznego, które jest nieakceptowane przez osobę udzielającą mu profesjonalnej pomocy.

Empatia jest trzecim składnikiem „triady” Rogersa. Trener nie zrealizuje w pełni swoich zadań, jeżeli nie będzie umiał i chciał wczuć się w sytuację podopiecznego. Zdolność do odczuwania doznań podopiecznego jako partnera relacji pomocowej jest niezbędną dyspozycją w jego pracy.

W przypadku, gdy trener będzie dobrze wyposażony we wspomniane trzy cechy jego praca będzie bardziej skuteczna, a rezultaty trwalsze. Może też liczyć na nawiązanie współpracy z klientem, który będzie współdziałał w trakcie realizacji działań mających doprowadzić do rozwiązania problemu. Można też przypuszczać, że rezultaty relacji budowanej w oparciu o triadę Rogersa będą trwałe i przyczynią się do przywrócenia samosterowności życiowej na stałe.

„Potencjał pracowniczy człowieka wynika z jego dyspozycji osobowych oraz z jego kompetencji zawodowych. Wiąże je ze sobą kultura pracy, będąca specyficzną indywidualną i niepowtarzalną właściwością człowieka wyrażającą jego wielorakie odniesienia do pracy zawodowej”¹⁹. Niezbędny wysoki poziom kultury pracy w pracy z ludźmi wynika ze specyfiki pracy, w której nie sposób wyraźnie zarysować i określić granice odpowiedzialności i zainteresowania. Wszak kategorie podopiecznych i problemy ich dotyczące są liczne i zróżnicowane. Osoby zwracające się o pomoc są często przekonane, że to inni są prawnie odpowiedzialni za przebieg ich życia. Jednakże „inni nie są zdefiniowani, co może usprawiedliwiać bierność biorcy świadczeń”²⁰. Wraz z tym ma miejsce przenoszenie przez nich odpowiedzialności za swój los i swoje problemy na pracującego z nim trenera, opiekuna, doradcę. Szczególne znaczenie ma postawa kadry merytorycznej, którą wyznaczają przede wszystkim odpowiedzialność i gotowość.

19 Z. Wołk, *Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa*, Radom 2009, s. 40.

20 B. Hajduk, E. Hajduk, *O pomocy skutecznej i nieskutecznej*, Zielona Góra 2008, s. 68.

Odpowiedzialność dotyczy w sposób nieunikniony każdego trenera, w przeciwnym razie pojawia się nieodpowiedzialność²¹. Na kadrze merytorycznej spoczywa odpowiedzialność za realizowany proces pomocowy. Mamy w tym przypadku sytuację polegającą na tym, że podopieczny podlega wpływom sytuacji inspirowanych przez członków kadry. Przebieg procesu pomocowego, czas jego trwania, charakter relacji z młodzieżą są ważne zarówno od strony dydaktycznej jak i wychowawczej. Proces pomocowy, a raczej całościowy oddziaływań stanowić powinien ciąg zamierzonych i przewidzianych, a więc nieprzypadkowych działań służących realizacji zamierzonych celów. Powinien on być elastyczny, uwzględniać nieprzewidziane sytuacje i zachowania, jednakże każdy członek kadry merytorycznej w swojej pracy nie może oddalić się od postawionych celów i musi czuwać nad przebiegiem całego procesu pomocowego, dbać o warunki, w których przebiega, o wystąpienie wszystkich ogniw i prawidłowość podjętej procedury, za odpowiednie tempo pracy uwzględniające indywidualne możliwości podopiecznych. Pod tym względem jest doradcą i przewodnikiem. Podopieczny natomiast wciąż powinien sam dokonywać dotyczących go rozstrzygnięć.

Praca prowadzona w ramach projektu powinna mieć charakter twórczy. Nie może bowiem być schematycznym powielaniem określonych procedur. Każdą relację z podopiecznym należy postrzegać jako nową i niepowtarzalną, tak jak specyficzne i niepowtarzalne są strony tych relacji. Zazwyczaj pomiędzy członkami kadry trenerskiej i podopiecznymi występują znaczne różnice kulturowe, choćby wynikające z ról, które realizują w łączącej ich relacji, co nakłada na niego dodatkowe obciążenia związane z ich rozpoznawaniem i kompensowaniem. Różnice kulturowe i klasowe pomiędzy osobą pomagającą i klientem są ważne dla wzajemnego zrozumienia i sprawnego porozumiewania. „W grę wchodzi tu bowiem empatia i czytelność przekazu”²². Podejmowane metody postępowania są uwarunkowane rozlicznymi czynnikami, których istnienie kadra merytoryczna musi umieć bezbłędnie odczytać i uwzględnić w swojej pracy. Rezultat prowadzonych działań jest często „odłożony” na długi czas i ujawnia się długo później niż miała miejsce relacja członek kadry trenerskiej – podopieczny. Można więc stwierdzić, że w wielu przypadkach nie ma on możliwości bieżącego rozpoznania następstw podejmowanych działań, zarówno pozytywnych jak i negatywnych. To oczywiście wymusza na kadrze wrażliwość i systematyczne ich weryfikowanie. Odpowiedzialność za rezultaty wykonywanej pracy narzuca na każdego z członków kadry indywidualnie konieczność samodzielnego dyscyplinowania się, kontrolowania siebie, swoich zachowań i jakości własnej pracy. Często trener, podobnie jak

21 R.K. Springer, *Zasada autoodpowiedzialności. Drogi do motywacji*, Warszawa 2010, s. 41.

22 *Psychoterapia i poradnictwo*. Podręcznik akademicki, t. 1, pod red. C. Feltham, L. Horton, Sopot 2013, s. 99.

doradca sam musi podejmować decyzje dotyczące sposobów pracy z podopiecznym, w licznych przypadkach musi radzić sobie z jego oporem i niechęcią. Niekiedy może pojawić się pokusa uproszczonego postępowania, niepełnej diagnozy. Tymczasem bardzo często niezbędna jest dociekliwość i wnikliwość zwłaszcza na etapie rozpoznawania sytuacji.

Konsekwencje pracy pomocowej mają kluczowe znaczenie dla pomyślności podopiecznych w dalszym życiu i wszystkich jego obszarach. Odpowiedzialność trenera za rezultat swojego działania wymusza na nim ciągłe aktualizowanie swojej wiedzy i umiejętności oraz ciągłe jej weryfikowanie i modyfikowanie.

Nieodłączne ogniwo każdego działania stanowi ewaluacja. Tak było zawsze, choć samo słowo „ewaluacja” upowszechniło się niedawno. Jest ona niczym innym, jak jedną z czynności zakończeniowych każdego sprawnego działania. Stanowi „refleksyjne spojrzenie wstecz” – co można zrobić, aby poprawić, usprawnić kończące się działanie. Wymaga własnej krytycznej oceny, jak i odwołania się do opinii odbiorców tego działania – do uczestników. Często bowiem ich obraz jest inny, niż własne przeświadczenie pracownika socjalnego. Jego odpowiedzialność dotyczy ewaluacji w tym sensie, że nie może on jej unikać ani zaniedbać, a wręcz stymulować i inspirować. Ewaluacja ma bowiem prowadzić do doskonalenia pracy własnej oraz do określenia kierunków pracy nad sobą²³.

W pracy pomocowej niezbędna jest gotowość do nieustającego wysiłku na rzecz podopiecznych. Oczywiście wiodące znaczenie ma gotowość do stosowania reguł i zasad pracy. Wielokrotnie osoba wspierająca sama decyduje o swoim postępowaniu i odpowiada za jego poprawność, przede wszystkim przed samym sobą. Mówimy więc w tym przypadku o samokontroli w pracy. Jej złożoność zawiera się w tym, że rezultat nie zawsze jest możliwy natychmiast do jednoznacznego rozpoznania, wielokrotnie jest „odłożony” na później. Z tego względu samokontrola nie może ograniczać się do bieżącego czuwania nad swoim postępowaniem w czasie pracy.

Gotowość do solidności, rzetelności postępowania stanowi również ważny drogowskaz mający uniwersalny charakter, jednakże konieczny do wyartykułowania w odniesieniu do profesjonalnego podejścia do pracy z ludźmi. Jest to dążenie do ciągłego doskonalenia swojego warsztatu, indywidualne i niepowtarzalne traktowanie podopiecznego. Solidność w działaniu zdaniem Tadeusza Kotarbińskiego wiąże się z mistrzostwem w pracy, które stanowi działanie przynoszące optymalne rezultaty, czyli zawierające wszystko to, co niezbędne dla właściwego funkcjonowania, jak też nie zawierające niczego co konieczne nie jest²⁴.

23 A. Brzezińska, *Miejsce ewaluacji w procesie kształcenia*, [w:] *Ewaluacja procesu kształcenia w szkole wyższej*, pod red. A. Brzezińskiej i Z. Brzezińskiego, Poznań 2000, s. 94.

24 T. Kotarbiński, *Sprawność i błąd (z myślą o dobrej pracy nauczyciela)*, Warszawa 1957, s.120.

Gotowość do zmiany, do działań innowacyjnych i do edukacji, są ze sobą ściśle powiązane i rozważać je należy łącznie. Zmianę można rozpatrywać jako przeciwieństwo stałości, stagnacji. Jest ona cechą współczesności we wszystkich obszarach życia i poznania. Najbardziej znaczące wydaje się być jednak zaakceptowanie konieczności permanentnej pracy nad sobą samym, na ciągłym doskonaleniu się. Gotowość do poszanowania podopiecznego, do współdziałania, jak i poddania się jego ocenie stanowi kolejny ważny wyznacznik postawy. Poszanowanie podopiecznego jest warunkiem oczywistym, niezbędnym. Niezależnie od tego jak i od tego z jakiego charakteru problemami boryka się uczestnicząca w projekcie młodzież, każdy członek kadry zobowiązany jest szanować ją i akceptować, dostrzegać w niej ludzi, na których kształt osobowości ma znaczący wpływ. Przy podmiotowym podejściu do podopiecznego możliwe okaże się współdziałanie z nim, zaangażowanie go do aktywnego udziału w procesie pomocowym. Jest to konieczne, bowiem właśnie w procesie pomocowym niezbędne jest zaangażowanie obu jego stron. W pracy z ludźmi na porządku dziennym jest ocenianie, przy czym ocenie dokonywanej przez podopiecznych powinien być gotowy poddać się również każdy członek kadry. Musi zaakceptować krytyczne spojrzenie, umieć wysłuchać podopiecznego i z jego wypowiedzi zarówno werbalnych, jak i niewerbalnych odczytywać informacje umożliwiające doskonalenie samego siebie jak i organizowanego przez siebie procesu. Gotowość do poddania się ocenie klienta jest warunkiem ewaluacji procesu pomocy.

Trudną wydaje się gotowość do własnej bezradności. Sytuacje pomocowe mają charakter niepowtarzalny. Należy się liczyć z tym, że zdarzyć się mogą sytuacje wymagające przyznania się do błędu, do luki w wiadomościach, do własnej bezsilności. Swoistą pułapką jest stosowanie gotowych algorytmów postępowania, czy wzorców. Zdarzyć się jednak może, że charakter problemu, specyfika osobowości klienta lub jakiś inny czynnik sprawią, że doradca ani trener nie jest w stanie podjąć właściwego działania. Wówczas zachodzi konieczność okazania pokory wobec złożoności i nieprzewidywalności zaistniałej sytuacji. Trzeba się do tego przyznać przed podopiecznym i przed samym sobą. Poszukiwanie rozwiązań zastępczych, odwoływanie się do intuicji lub ryzykowanie niejednoznacznym rozwiązaniem problemu w tym przypadku jest bardziej szkodliwe niż przyznanie się do niemocy. Konieczna w pracy z ludźmi jest także gotowość do przyznania się do błędu. Zasady etyki zawodowej ukierunkowują na dążenie do redukcji zagrożenia wystąpienia błędnych rozwiązań, niestety nie można jednak ich całkowicie wykluczyć. Jeśli tak się stanie i trener, a szczególnie doradca zdaje sobie z tego sprawę, lub przeczuwa, że mógł popełnić błąd powinien natychmiast to sprawdzić i podjąć działania mające na celu zredukowanie konsekwencji popełnionej omyłki. Wraz z tym zachodzi możliwość rozszerzenia przez niego posiadanej wiedzy o związane ze swoim błędnym działaniem doświadczenie. Pracy pomocowej wciąż musi towarzyszyć głęboka

refleksja, wymiana poglądów w gronie współpracowników i superwizja. Przekonanie o własnej nieomyślności jest bowiem bardzo poważnym błędem wykluczającym powierzanie odpowiedzialności za ludzi. W projekcie rolę superwizora spełnia doradca metodyczny, z którym jest możliwe bieżące analizowanie występujących problemów w trakcie pracy pomocowej każdego z członków kadry. Również służą temu wspólne zebrania poświęcone omówieniu postępów w pracy w poszczególnych obszarach, bieżące interpretacje zachowań i reakcji uczestników.

3.2. Komunikowanie społeczne

Praca zawodowa, jak inne formy działalności współczesnego człowieka, wiąże się z ciągłym podejmowaniem decyzji, wyborów. W życiu codziennym są to wybory dotyczące np. stroju, w którym zamierzamy pójść do pracy, zakupów, miejsca i czasu zjedzenia obiadu, sposobu dotarcia do pracy i wiele innych. W ciągu dnia pojawiają się kolejne zarówno prywatne, niekiedy osobiste, jak i zawodowe. W celu dokonania wyborów właściwych, poprawnych człowiek odwołuje się do informacji, które bądź to posiadał wcześniej, bądź to zbiera bezpośrednio przed podjęciem decyzji. Dzięki nim może podjąć decyzje najważniejsze, bez nich jest bezradny i narażony na popełnienie błędów.

Kanał informacyjny

W teorii informacji każde działanie przebiega według schematu: *Nadawanie (wysyłanie) informacji – Przekazywanie – Odbiór – Przetwarzanie – Działanie.*

Informacje w rzeczywistości społecznej mają różną postać. Są informacje zawarte w przekazach ustnych, mas mediach (radio, telewizja, prasa), w literaturze, czasopiśmie, w Internecie. Mówimy, że współczesność nasycona jest informacjami, które docierają do ludzi z różnych stron i że to już nie dostęp do informacji jest dziś problemem, lecz umiejętność dotarcia do nich, ich odczytania, przetworzenia i wykorzystania zgodnie z aktualnymi potrzebami i zasadami etycznymi. W otaczającej przestrzeni występują informacje o różnym charakterze, różnej treści np. związane z poszczególnymi dziedzinami życia codziennego, informacje dotyczące pracy zawodowej. Innym kryterium podziału może być stopień ich ogólności, jeszcze innym poziom ogólności. Zdarzają się wreszcie informacje prawdziwe i fałszywe, aktualne i już nieaktualne. Tworzą one zgiełk informacyjny, z którego człowiek musi wyłowić te, które są mu przydatne, które będzie umiał odczytać, zinterpretować i zastosować.

W środowisku pracy informacje są niezbędne do prawidłowego wykonywania zadań przez pracowników, mają znaczenie zarówno dla samego przebiegu pracy, jak i dla jej efektów.

Wśród informacji, z których korzystają uczestnicy relacji można wyróżnić informacje, którymi dysponowali oni już wcześniej i które są przechowywane w ich pamięci. Są one nazywane informacjami wewnętrznymi. Składają się na nie nabyte wcześniej wiadomości uzyskane głównie w trakcie nauki szkolnej, a następnie uzupełniane i modyfikowane pod wpływem kolejnych doświadczeń. Obok informacji wewnętrznych znaczącym źródłem wiedzy są informacje zewnętrzne, docierające do jednostki z zewnątrz. Takich informacji jest bardzo wiele i generowane są one z wielu źródeł otaczających człowieka. Dynamiczny postęp techniczny, naukowy i organizacyjny wpływają na zmiany różnych czynników i wraz z tym wymusza konieczność ciąglego nieustannego uaktualniania wiedzy.

Ważnymi źródłami informacji są przekazy nieformalne, mające miejsce w czasie spotkań towarzyskich, czy w klubach zainteresowań. Wzbogacają one wiedzę najczęściej o elementy praktyczne, będące wynikiem indywidualnych doświadczeń osób je przekazujących. Mają one duże znaczenie, wiążą się bowiem najczęściej z własnymi zainteresowaniami, a ich nabywaniu nie towarzyszą napięcia. Informacje te są przekazywane w postaci dobrze dostosowanej do możliwości odbiorcy, który ma możliwość upomnienia się o dodatkowe wyjaśnienia, lub uzupełnienia, co jest dużo łatwiejsze w sytuacjach nieformalnych.

Informacje docierają do odbiorcy w postaci sygnałów i są odbierane przez narządy zmysłu nazywane receptorami. Analiza odbieranych bodźców dokonywana jest przy pomocy analizatorów. W procesach regulacji zachodzących w trakcie pracy znaczącą rolę odgrywają analizator wzroku odbierający bodźce wzrokowe oraz analizator słuchowy, który odbiera bodźce akustyczne. Często potrzebne informacje docierają do analizatora kinestetycznego, który dzięki dużej wrażliwości kończyn na kontakt dotykowy z innymi przedmiotami ma duże znaczenie zwłaszcza przy pracach z urządzeniami technicznymi. Innym źródłem informacji jest analizator węchu i smaku, który ma może mniejszy zakres wykorzystania w pracy, jednakże w niektórych sytuacjach również może oddać nieocenione przysługi, np. w sytuacjach wydobywania się gazu czy pożaru.

Docierające do człowieka sygnały spełniają szereg funkcji, do których zaliczyć można funkcję informacyjną, kontrolną, ostrzegawczą, sygnalizacyjną i alarmującą. Realizacja wszystkich wiąże się z dostarczeniem człowiekowi określonych informacji. Jest to możliwe dzięki zastosowaniu kodu sygnałowego, czyli przyporządkowaniu poszczególnym sygnałom określonych znaczeń. Przetwarzaniem danych zawartych w sygnałach docierających do człowieka zajmuje się układ nerwowy. Informacja z zewnątrz dociera do receptora, następnie w postaci impulsów jest przenoszona włóknami nerwowymi do odpowiednich ośrodków znajdujących się w korze mózgowej i tam dekodowana.

Człowiek poznaje rzeczywistość bezpośrednio właśnie za pośrednictwem analizatorów oraz pośrednio, na podstawie kolejnych informacji. Jest to możliwe

dzięki procesom myślenia. Procesy myślenia umożliwiają posługiwanie się mową, w której za pomocą znaków graficznych lub sygnałów akustycznych przekazywane są informacje. W tym przypadku bodźce są zastąpione przez znaki i symbole. Prawidłowa komunikacja zachodzi wówczas, gdy sygnał wygenerowany przez nadawcę zawierający określoną informację dotrze w postaci niezniekształconej do odbiorcy, a ten z kolei przetworzy go na odpowiednie informacje, czyli nada mu określone znaczenie zgodne z intencją nadawcy. Wymaga to takiego samego rozumienia kodu sygnałowego przez nadawcę i odbiorcę oraz nie występowania zakłóceń w kanale przekazu. Dla właściwego porozumiewania się, czyli właśnie wymiany informacji (przekazywania i odczytywania zgodnie z intencjami nadawcy) konieczne są wzajemne uzgodnienia, a często wystarcza nauczenie się przez odbiorcę kodu stosowanego przez nadawcę. Tak jest np. z nauką języka obcego, z poznawaniem sygnałów świetlnych na skrzyżowaniach dróg, z uzgadnianiem znaczenia stosowanych pojęć.

Na drodze sygnał wysłany przez nadawcę jest zagrożony zniekształceniami zamierzonymi lub nieświadomymi. Ich źródłem mogą być inne sygnały wysyłane z innych źródeł, często przypadkowe utrudniające lub wręcz uniemożliwiające odczytywanie sygnałów właściwych, np. nadmierna liczba danych liczbowych, oczekiwania generowane równocześnie z różnych ośrodków decyzyjnych pod adresem tego samego odbiorcy. Ze zniekształceniami zamierzonymi spotykamy się np. w przypadku nierzetelnej sprawozdawczości czy nieprecyzyjnym przekazywaniem otrzymanych informacji przez pracowników szczebli pośrednich, gdzie często niektóre informacje są zatrzymywane, inne przekazywane w postaci subiektywnie zinterpretowanej i przekształconej. W każdym przypadku zniekształcona lub zatrzymana informacja może spowodować reakcje odbiorcy adekwatne do zinterpretowanego otrzymanego sygnału, które w takiej sytuacji mogą być nieprawidłowe, w wielu przypadkach szkodliwe dla prowadzonego przedsięwzięcia, a niekiedy wręcz niebezpieczne, np. zatrzymanie informacji do kierowcy wyruszającego w trasę, że na skutek remontu jest zamknięta droga, przetrzymanie wiadomości o zmianie terminu spotkania. Brak takich informacji sprawi, że osoby realizujące konkretne działania nie uwzględnią zmian w swoich planach sytuacji i ich wysiłek pójdzie na marne, a nawet mogą być poniesione dodatkowe, nieprzewidziane koszty.

Komunikowanie werbalne

Komunikowanie werbalne jest to porozumiewanie się ludzi za pomocą znaków językowych (słów). Niezbędnym warunkiem takiej komunikacji jest opanowanie przez nadawcę/odbiorcę tego samego kodu, wspólnota doświadczeń pozajęzykowych i przestrzeganie reguł kulturowych. Wymaga to zdolności do abstrahowania, której pełnię nabywa człowiek w starszym wieku szkolnym. W komunikacji

werbalnej człowiek posługuje się językiem. Każdy język składa się z symboli, którymi rządzą określone reguły. Jego symboliczność sprawia, że język nie jest tworem precyzyjnym. Znaczenie tkwi w ludziach, a nie w samych słowach.

Język jest narzędziem przetwarzania informacji i służy do tworzenia i przekazywania informacji oraz do gromadzenia doświadczeń. Język niesie w sobie nadane mu przez nadawcę znaczenie w postaci konkretnej treści. Oprócz tego język obrazuje nadawcę, jego cechy i intencje. Sposób wyrażania myśli, jego forma, stosowane określenia, dostarczają dodatkowych informacji o nadawcy i często o jego nastawieniu do odbiorcy. Język, którym posługują się rozmówcy różni ludzi, bowiem jest on wyznaczony przez uwarunkowania kulturowe, w tym rodzinne, osiągnięty poziom wykształcenia, wiek, płeć, wykonywany zawód, pozycję społeczną i przez wiele innych czynników.

W pracy pomocowej komunikowanie werbalne odgrywa zasadniczą rolę, bowiem wiodącą metodą pracy z ludźmi jest rozmowa. Każdy komunikat międzyludzki zawiera dwa komponenty. Jednym jest informacja przekazywana przez nadawcę – jest to myśl, idea, segment wiedzy z obszaru szerszej lub węższej rzeczywistości. Na tej sferze mającej charakter informacyjny najczęściej skupiana jest uwaga członków relacji. Oprócz tego jednak występuje drugi komponent – mówiący o relacji pomiędzy nadawcą i odbiorcą. Ten drugi jest zazwyczaj wzmocniony sygnałami niewerbalnymi.

Przedstawiając różne formy aktywności językowej, najczęściej wyróżnia się przedstawione niżej pięć rodzajów „działań językowych”:

- stwierdzenia, do których zalicza się ogłaszanie, ocenianie, potwierdzanie, zgadywanie, przedstawianie, opowiadanie, zapewnianie i opisywanie;
- zobowiązania, czyli oferowanie, pozwalanie, obiecywanie, grożenie, przysięganie;
- dyrektywy, wśród których można wyróżnić radzenie, rozkazywanie, namawianie, zezwianie, polecanie, sugerowanie, proszenie, przestrzeganie;
- ekspresywne, a wśród nich wyrażanie uczuć, zajmowanie stanowiska, ukazywanie przeżyć, przeproszanie, wybaczenie, gratulowanie, potępienie, chwalenie, dziękowanie, pozdrawianie, podziwianie, wyrażanie radości, wyrażanie smutku;
- deklaracje, do których zalicza się zapowiadanie i kreowanie nowych stanów rzeczy, sądzenie, werdykty egzaminacyjne, wypowiedzanie wojny, akt błogosławieństwa, akt chrztu.

Przedstawiony wykaz ukazuje, jak duże znaczenie dla funkcjonowania jednostki w społeczeństwie zarówno w wymiarze makro jak i w relacjach interpersonalnych mają komunikaty werbalne.

Na trenerze i doradcy spoczywa odpowiedzialność za jakość relacji. Jest odpowiedzialny za uzgodnienie języka komunikowania, tak aby był on zrozumiały dla

obu stron relacji. Wskazane też jest maksymalne zredukowanie szumów komunikacyjnych, zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych. Te pierwsze tkwią w środowisku, w którym przebiega relacja, drugie są związane z uczestnikami dialogu. Mogą to być uwarunkowania sytuacyjne, takie jak zmęczenie, gorszy stan zdrowia, ale też uprzedzenia, stereotypy. Te z drugiej grupy mogą występować zarówno po stronie doradcy jak i klienta. Umiejętne ich rozpoznanie daje szansę na ich znaczne zredukowanie lub usunięcie.

Komunikaty słowne są nie do zastąpienia przez informacje o charakterze niewerbalnym, jednakże w procesie komunikowania zazwyczaj współwystępują wzajemnie się wzmacniając i potwierdzając.

Sygnaly niewerbalne

Sygnaly, które mają postać słowa pisanego lub mówionego, a będące główną formą kontaktów interpersonalnych nazywamy sygnałami werbalnymi, a proces komunikowania się za ich pośrednictwem komunikacją werbalną. Okazuje się jednak, że ludzie we wzajemnych kontaktach wysyłają również, często niezamierzone sygnały niewerbalne zawarte w zachowaniach, gestach, ruchach, w mimice twarzy. Obserwowanie zachowania rozmówcy jest dodatkowym źródłem informacji. Wielokrotnie umożliwia to upewnienie się co do rzeczywistych intencji nadawcy, jego osobistego nastawienia do rozmówcy. Znajomość znaczenia komunikatów niewerbalnych jest przydatna zarówno z pozycji odbiorcy sygnałów, jak i nadawcy. Czasem można spotkać się z określeniem, że partnerzy rozumieją się „bez słów”, czyli do pełnego porozumienia wystarczy im gest, krótkie spojrzenie. Baczny obserwator potrafi odczytać informacje zawarte nawet w zachowaniu człowieka obcego. Sygnałów takich jest bardzo wiele, niektóre odczytujemy właściwie wszyscy w różnych sytuacjach zarówno zawodowych, jak i pozazawodowych. W wielu sytuacjach wreszcie bardziej oczekujemy gestu niż słowa, w wielu innych wolelibyśmy usłyszeć słowa wyrażające np. zawiedzenie się przełożonego niż gest dezaprobaty (np. „wymowne milczenie”).

Pomimo, że przekazywanym informacjom nadajemy postać werbalną, co jest działaniem zamierzonym, celowym, często opartym o staranne przygotowania, to okazuje się, że odbiorca w kontakcie bezpośrednim przyswaja sobie zaledwie 8% informacji za pośrednictwem przekazywanych treści, natomiast 37% zawartych jest w głosie mówiącego i aż 55% w mowie ciała. Nie wystarczy więc uważnie słuchać, znaczące dla właściwego procesu porozumiewania się jest umiejętność wykorzystywania sygnałów niewerbalnych.

Wyróżnić można wiele grup form sygnałów niewerbalnych, wśród których występują następujące:

- Mimika twarzy. Układ mięśni twarzy dostarcza wielu nieartykułowanych sygnałów, takich jak np. uśmiech, który najczęściej jest wyrazem przyjaźni, sympatii

lub zachęty, rzadziej lekceważenia i pogardy. W pierwszym przypadku jest on ciepły, łagodny, w drugim sygnalizuje chłód i niechęć. Zmarszczenie brwi oznacza, że rozmówca nie zrozumiał wypowiedzi partnera, przymrużenie jednego oka to znak, że rozmówca nie dowierza, przygryzanie warg wiąże się z namyślaniami się.

- Spojrzenia. W trakcie rozmowy wiele informacji dostarcza kontakt wzrokowy rozmówców. Osoba uciekająca wzrokiem najprawdopodobniej coś ukrywa, nie jest szczera. Gdy między rozmówcami jest nawiązany swobodny kontakt wzrokowy, mamy do czynienia ze wzajemną przychylnością. Przerwanie kontaktu wzrokowego i przechylenie głowy w górę lub w dół może świadczyć o namyślaniu się. Unikanie kontaktu i spuszczenie wzroku to wyraz lęku, patrzenie w bok w trakcie rozmowy jest znakiem lekceważenia. Długie spojrzenie mówi o wymuszaniu odległości. Warto jeszcze zwrócić uwagę na źrenice oczu. Gdy rozmówcy na czymś szczególnie zależy, gdy sytuacja wzbudza jego emocje, zmieniają się jego źrenice. Zmniejszenie średnicy źrenic jest jedynym komunikatem niewerbalnym, który jest niezależny od woli nadawcy.
- Gestykulacja. Ruchy rąk, nóg, dłoni, palców, głowy, jak i całego tułowia również są źródłem informacji o rozmówcy. Kiwając głową możemy informować o akceptacji, podążaniu za myślami rozmówcy (potakiwanie) lub poprzez przechylenie jej wyrażać nie zgodzenie się z nim.
- Dotyk i kontakt fizyczny. Jest on wyrazem dystansu między partnerami. Jest mocno uwarunkowany kulturowo. Najczęściej gestem powitania jest podanie dłoni, przytulenie kogoś jest sygnałem sympatii. Kontakt fizyczny jest uwarunkowany stopniem znajomości, okolicznościami spotkania, płcią rozmówców, relacjami formalnymi. Należy przestrzegać przestrzeni intymnej.
- Dystans fizyczny. Zbliżanie się partnerów do siebie, jest wyrazem sympatii, nachylenie się rozmówcy świadczy o życzliwości, przychylności. Oddalanie się, utrzymywanie dystansu fizycznego może wiązać się z ostrożnością, nieufnością, z „ukrywaniem się” w bezpiecznej strefie osobistej.
- Pozycja ciała. Pozycja otwarta, ramiona szeroko rozstawione, dłonie otwarte świadczą o pozytywnym nastawieniu do partnera, a jednocześnie o dobrym samopoczuciu i pewności siebie. Krzyżowanie rąk, krzyżowanie nóg w kostkach, obejmowanie swojego korpusu rękami, „zastawienie się torebką” postawioną na kolanach wyrażają pozycję zamkniętą, niechęć do realizowania relacji. Gest skrzyżowanych ramion wzmocnionym dłońmi zaciśniętymi w pięści wskazuje na wrogie nastawienie partnera.

W trakcie rozmów, w kontaktach bezpośrednich sygnały niewerbalne dostarczają wielu cennych informacji, mogą też być sposobem przekazywania wiadomości w sytuacjach gdy nie chcemy lub nie możemy posłużyć się informacjami werbalnymi. Ich znajomość i wykorzystywanie sprzyja porozumieniu i procesom komunikowania się.

Przestrzeń w komunikacji

W procesach komunikowania znaczącą rolę odgrywa organizacja przestrzeni, w której one zachodzą. Odnosi się to szczególnie do sytuacji poradniczych, czy terapeutycznych. Wielkość pomieszczenia, w którym doradca przyjmuje klienta, jego kolorystyka, wyposażenie jak i ustawienie sprzętów odgrywają ważną rolę, rzutują na przebieg rozmowy, wpływają na nastawienie klienta do doradcy i całego procesu pomocowego. Gabinet doradcy powinien zapewniać poczucie bezpieczeństwa i jednocześnie swobody, ułatwiać skupienie się. Nazbyt duża liczba sprzętów i przedmiotów, wiele stanowisk pracy mogą rozpraszać, podobnie jak i szумы dochodzące z zewnątrz. Stół albo stolik przy którym prowadzona jest rozmowa poradnicza oraz krzesła czy fotele nie powinny preferować żadnego z rozmówców. Wtedy tylko można nawiązać dialog. Rozmowa poradnicza bowiem to nie tylko technika pracy, ale przede wszystkim forma sprzyjająca refleksji i przewartościowaniu.

Wzajemne usytuowanie trenera, doradcy i podopiecznego nie powinno być konfrontacyjne, co ma miejsce w przypadku usytuowania się naprzeciwko siebie, „twarzą w twarz”. Korzystniejsze dla nawiązania właściwej relacji jest zajęcie miejsc przy jednym rogu stolika. Takie rozwiązanie sprzyja wspólnemu poszukiwaniu rozwiązań zgłoszonych problemów. Dochodzeniu do wspólnych uzgodnień sprzyja układ miejsc rozmówców po tej samej stronie stolika.

Organizując pracę doradcy wskazane jest zwrócenie uwagi na odległości pomiędzy partnerami relacji, które wyznaczają przestrzeń komunikowania. Wyróżnia się najczęściej cztery strefy tej przestrzeni, którymi są:

1. Strefa intymna,
2. Strefa osobista,
3. Strefa społeczna,
4. Strefa publiczna.

Strefa intymna rozciąga się bezpośrednio od ciała człowieka do odległości 15-45 cm. Szczegółowość tej strefy polega na traktowaniu jej jako obszaru nietykalnego przez inne osoby. Jednostka, której jest to przestrzeń, traktuje ją jako własną, jako tę, którą w całej rozciągłości rozporządza. Tym samym każdy, kto się w niej znajduje bez przyzwolenia jest postrzegany jako intruz, a nawet agresor. Wywołuje to reakcję obronną, która prowadzi do zamknięcia się, wycofania. Niekiedy dobre intencje odruchowo wyzwalają zachowania prowadzące do naruszenia obszaru intymnego, czego przykładem jest poklepanie po ramieniu. Ten jednoznaczny gest może być również odebrany jako atak na przestrzeń intymną i spowodować odsunięcie się partnera. W takich przypadkach trudno o szczerą rozmowę i budowanie zaufania. Inaczej przedstawia się sytuacja, gdy partner relacji dopuści drugą osobę do wniknięcia do jego strefy intymnej. Ma to jednak najczęściej miejsce przy dużej zażyłości i ufności.

W relacjach trener, doradca zawodowy – uczestnik, wskazane jest zadbanie o uszanowanie przestrzeni intymnej. Daje to rozmówcom poczucie bezpieczeństwa i umożliwia budowanie partnerstwa.

Przestrzeń osobista rozciąga się poza sferą intymną do 122 cm. Wyznaczona jest ona przez dystans zajmowany przez jednostkę względem innych ludzi. Przestrzeń ta, podobnie jak strefa intymna otacza człowieka i przemieszcza się wraz z nim. Daje ona poczucie komfortu, bezpieczeństwa, wyznacza charakter relacji z innymi osobami. Jest to najkorzystniejsza przestrzeń dla poradnictwa indywidualnego. Oczywiście powinna ona być uszanowana przez każdą ze stron relacji, a znalezienie się w niej wymaga akceptacji partnerów. Komunikowanie prowadzone w strefie osobistej stwarza możliwość skupienia na rozmowie. Uczestnicy relacji mają możliwość dobrego komunikowania werbalnego, jak i odczytywania i komunikatów niewerbalnych. Możliwe jest utrzymanie kontaktu wzrokowego, wykorzystanie sprzężenia zwrotnego wyrażanego choćby werbalnie poprzez parafrazę lub niewerbalnie poprzez mimikę twarzy. Znacząco w tym przypadku redukowane są szумы zarówno zewnętrzne jak i wewnętrzne, tym samym proces komunikowania przebiega harmonijnie a partnerzy mogą się skupić nad treścią dialogu i na rozwiązywaniu dialogu.

W literaturze zwraca się uwagę na kulturowe uwarunkowania wielkości przestrzeni osobistej, a także na związane z pozycją społeczną jednostki. Im wyższy jest status społeczny człowieka, tym większa jest jego przestrzeń osobista.

Pomiędzy 122 cm a 350 cm rozciąga się przestrzeń społeczna. Jest to odległość uznawana za bezpieczną. Zapewnia ona jeszcze kontakt pomiędzy parterami, ale daje poczucie bezpieczeństwa. Proces komunikowania pomiędzy dwoma osobami, szczególnie w pobliżu górnej granicy strefy jest w tym przypadku już dość utrudniony. W związku z tym, że jest to jednakże przestrzeń, w której zarówno werbalne jak i niewerbalne komunikaty w przypadku dobrej organizacji komunikowania są dobrze odbieralne jest ona korzystna dla poradnictwa grupowego. Umożliwia bowiem nawiązanie relacji komunikacyjnej pomiędzy każdym odbiorcą (klientem) i doradcą. Należy jedynie zadbać o usunięcie przeszkód utrudniających kontakt wzrokowy jak i zapewnić docieranie komunikatów słownych i niewerbalnych.

Przestrzeń znajdująca się powyżej 350 cm jest określana jako przestrzeń publiczna. Znajdowanie się w niej nie zobowiązuje do komunikowania ani nawiązywania żadnych relacji. W odległości przekraczającej 3,5 m, znacznie spadają możliwości zmysłów, szczególnie słuchu. Również spada wydolność wzroku, chociaż ten przy optymalnych warunkach może służyć nawet przy odległościach sięgających kilkuset metrów. Ta przestrzeń w zasadzie nie jest przydatna w prowadzeniu poradnictwa zawodowego, chyba że zorganizowane zostaną szczególne warunki do prowadzenia poradnictwa grupowego, np. sale wykładowe wyposażone w sprzęt multimedialny.

3.3. Diagnozowanie w pomocy społecznej

W procesach pomocowych, w tym doradczych nieodzownym elementem skutecznego, racjonalnego działania jest diagnoza. Diagnozowanie opiera się na doświadczeniu i rozumieniu. Diagnoza jest rozpoznaniem w oparciu o zebrane objawy i znane ogólne prawidłowości badanego złożonego stanu rzeczy przez przyporządkowanie go do typu lub gatunku, dalej przez wyjaśnienie genetyczne i celowościowe, określenie jego fazy obecnej oraz przewidywanego rozwoju.

Zebranie całej możliwej do uzyskania wiedzy na temat przypadku oraz jego uwarunkowań rzutuje na prawidłowość i skuteczność podejmowanych działań pomocowych. Z tego też powodu kompletna diagnoza określana jako diagnoza rozwięta składa się z diagnoz częściowych, czasem określanych jako typy diagnoz.

Wyróżnić można następujące typy diagnoz:

1. Diagnoza klasyfikacyjna (przyporządkowująca);
2. Diagnoza genetyczna (przyczynowa);
3. Diagnoza celowościowa;
4. Diagnoza fazy;
5. Diagnoza prognostyczna.

Diagnoza klasyfikacyjna dokonywana jest niejako na początku procesu diagnostycznego. W oparciu o wstępne informacje prowadzi do zakwalifikowania danego zjawiska, przypadku do określonej klasy lub typu. Jej znaczenie wyraża się w tym, że stanowi wstępne ukierunkowanie dalszego postępowania rozpoznawczego. To ukierunkowanie polega na prowadzeniu dalszych poszukiwań rozpoznawczych w obszarze już zakreślonym, tym samym z odrzuceniem poszukiwań w innych obszarach.

Diagnoza genetyczna ma na celu odkrycie przyczyn rozpoznanych symptomów danego zjawiska. Stanowi więc dociekanie źródeł występującego problemu lub problemów, ustalenie, jakie były początkowe przyczyny zaistniałej sytuacji problemowej.

Diagnoza genetyczna w oparciu o zebrane informacje oraz wiedzę o ogólnych prawidłowościach i związkach przyczynowo skutkowych związanych z danym problemem może dostarczyć wiedzy umożliwiającej wyeliminowanie, osłabienie lub przynajmniej kontrolowanie przyczyn zaburzonego funkcjonowania jednostki lub określonego układu społecznego. Wyróżnia się trzy rodzaje przyczyn:

- przyczyny pierwotne (wywołujące);
- przyczyny predysponujące;
- przyczyny sprzyjające danemu stanowi rzeczy.

Wszystkie trzy grupy przyczyn najczęściej są ze sobą ściśle związane i wzajemnie się wzmacniają. Szczególnie ważne jest ustalenie przyczyn pierwotnych, bowiem to one trafiały na podatny grunt, jakim mogą być skłonności jednostki,

zaistniała sytuacja krytyczna lub inne okoliczności wywołały problem, dla którego poszukuje się rozwiązania.

Diagnoza celowościowa wiąże się z ustaleniem, jakie znaczenie dla danego zjawiska, przypadku mają występujące symptomy zaburzenia. Diagnoza ta umożliwia oszacowanie, w jakim stopniu jednostka sama w oparciu o zasoby swojej osobowości, w tym swojego organizmu, jak i kierując się własną motywacją jest w stanie zwalczać przyczyny problemu, z którym się zmagają.

Doradca poprzez postawienie diagnozy celowościowej może oszacować, czy jego klient jest zainteresowany rozwiązaniem problemu, z którym się zwrócił oraz w jakim zakresie może stać się sojusznikiem przy jego rozwiązywaniu.

Diagnoza fazy ma na celu ustalenie etapu, na którym znajduje się proces rozwoju problemu. Klienci zwracają się w różnych sytuacjach, których złożoność zmienia się wraz z czasem trwania i zmieniania się problemu. Jego złożoność, a także sposób postępowania związany z jego rozwiązywaniem na każdym etapie może być inny. W przypadku poradnictwa zawodowego jest to wyraźnie widoczne w odniesieniu do klientów doświadczających bezrobocia. Im dłużej klient pozostaje bezrobotnym, tym trudniejsze staje się jego wyprowadzanie z tego stanu. Niewłaściwie więc byłoby jednakowe, zalgorytmizowane postępowanie z każdym bezrobotnym.

Diagnoza prognostyczna jest oszacowaniem możliwości rozwiązania problemu. Jest ona dokonywana po przygotowaniu pozostałych diagnoz cząstkowych. W oparciu o wiedzę na temat zaistniałego problemu, jego źródła i złożoności, stanu zaawansowania, znaczenia dla jednostki jego rozwiązania. Określa więc rokowania dotyczące perspektyw rozwiązania zaistniałej trudności. W oparciu o diagnozę prognostyczną możliwe jest określenie realności podjęcia działań pomocowych jak i ich kierunków oraz oszacowanie niezbędnych zasobów, które są potrzebne do tego celu.

Postępowanie diagnostyczne powinno cechować się starannością, wytrwałością i profesjonalizmem. Staranność jest właściwością świadczącą o uwzględnieniu każdego aspektu problemu i związanej z nim sytuacji. Chodzi więc o konieczność zebrania pełnego materiału niezbędnego do wyprowadzenia właściwej diagnozy. Ważne jest przy tym stosowanie pełnych procedur zbierania informacji, bez przypuszczeń i domysłów. Niekompletność wiedzy na temat przypadku i jego problemu może prowadzić do uproszczeń i niewłaściwej diagnozy, a w konsekwencji tego do udzielania pomocy opartej na błędnych przesłankach. Niekiedy może to nie tylko uniemożliwić rozwiązanie problemu klienta, lecz ukierunkować go w złym kierunku. W takiej sytuacji skutki niewłaściwej pomocy mogą ujawnić się niekiedy w odległej przyszłości. Staranność postępowania diagnostycznego wiąże się więc z aspektem etycznym pracy doradcy.

Wytrwałość jest cechą świadczącą o nieustępliwości trenera, doradcy w przypadku napotkania trudności i przeszkód w zbieraniu materiału diagnostycznego. Doradca nie powinien odstępować od swoich poszukiwań w obliczu nieprzewi-

dzianych utrudnień, czy nawet niepowodzeń jeżeli jego kompetencje mu na to pozwalają. W innym przypadku konieczne jest oddanie sprawy do rozwiązania przez osobę o większych możliwościach w tym zakresie. Może się zdarzyć, że doradca stanie w obliczu konieczności zwrócenia się po pomoc do specjalistów, niekiedy z innych dziedzin, już na etapie przygotowywania diagnozy.

Przygotowanie diagnozy powinno być oparte o solidną wiedzę z obszaru postępowania badawczego i diagnostycznego. Powinien więc on mieć opanowane umiejętności stosowania procedur diagnostycznych, ich projektowania, stosowania metod, technik i narzędzi diagnostycznych. W przypadku braku uprawnień, kompetencji lub możliwości skorzystania samodzielnie z narzędzi diagnostycznych, szczególnie medycznych lub psychologicznych – powinien skorzystać z pomocy specjalistów przy zbieraniu materiału badawczego jak i przy interpretacji uzyskanych wyników. Niedopuszczalne jest stosowanie narzędzi pomiarowych i opisywania rezultatów badań przez osoby do tego nieuprawnione, natomiast pomoc specjalistów jest szczególnie pożądana.

Techniki diagnostyczne

Postępowanie diagnostyczne jest postępowaniem, które musi spełniać wszystkie wymogi stawiane pracom badawczym. Korzysta się przy tym z tych samych metod i technik, przy czym w poradnictwie zawodowym szczególnie znaczenie mają obserwacja, wywiad i testowanie oraz analiza dokumentów. Wszystkie te techniki służą realizacji metody indywidualnego przypadku.

Obserwacja

Jest działaniem polegającym na planowym i systematycznym spostrzeganiu faktów. Obserwacja jest stosowana do badania czynności i zachowań, a także do badania stopnia opanowania umiejętności. Obserwacja może być bezpośrednia, co ma miejsce wówczas, gdy badacz osobiście przeprowadza badania oraz pośrednia, gdy dane zbierane są przez wielu obserwatorów i dopiero potem są opracowywane łącznie. W przypadku, gdy badacz sam bierze udział w obserwowanym procesie ma miejsce obserwacja uczestnicząca. Obserwacja może być jawna, co ma miejsce wówczas, gdy obserwowani są uprzedzeni o badaniu oraz ukryta, czyli taka, z której osoby obserwowane nie zdają sobie sprawy.

Wbrew pozorom dobrze przeprowadzona obserwacja wymaga uprzedniego starannego przygotowania. Musi spełniać określone kryteria. Przede wszystkim musi być obiektywna. Badacz zamierzający przeprowadzić obserwację musi się zdystansować wobec badanych zjawisk i osób, nie może być stronniczy. Jest to trudne, zwłaszcza w przypadkach, gdy badający przeprowadza obserwację uczestniczącą.

W takiej bowiem sytuacji istnieje zagrożenie, że osobiście zaangażuje się w obserwowane problemy. Inną ważną cechą obserwacji jest jej planowość i systematyczność. Obserwacja nie może bowiem być przypadkowa, doraźna. Badacz powinien ją wcześniej zaplanować, określić cele, którym ma ona posłużyć oraz objekty i zjawiska przewidziane do obserwacji. Rzeczywistość jest bowiem bardzo złożona, równocześnie zachodzi wiele procesów, zjawisk, relacji. Bez ukierunkowania obserwacji może się zdarzyć, że badacz nie spostrzeże interesujących go spraw, że uwagę jego przyciągną inne zjawiska, wydarzenia lub zachowania niż te, których obserwację sobie założył. W efekcie materiał informacyjny, który zgromadzi nie będzie mu umożliwiał rozwiązania postawionych problemów. Również znacząca jest systematyczność obserwacji. Uniemożliwia bowiem przeoczenie spraw ważnych, które mogą zajść akurat w czasie dekoncentracji uwagi lub w przypadku skupienia się na innych aspektach zachodzącego zjawiska. Ostatnią cechą, na którą należy zwrócić uwagę jest dokładność i szczegółowość obserwacji.

Aby badanie spełniało wszystkie wymienione cechy, badacz powinien się posłużyć arkuszem obserwacji lub w przypadku badań trwających przez dłuższy czas – dziennikiem obserwacji. Mogą one oddać nieocenione usługi, szczególnie w przypadku gdy zostaną odpowiednio przygotowane. W arkuszu obserwacji (dzienniku) badacz może zawrzeć odpowiednie rubryki z interesującymi go cechami, które zamierza obserwować. Może przygotować matrycę z podziałem na jednostki czasu i w nie wpisywać zaobserwowane wydarzenia, zachowania lub ich cechy. Jeżeli przewidziana jest równoczesna obserwacja kilku osób warto każdej z nich wydzielić odpowiednią rubrykę, w której zapisywane będą wyniki obserwacji danej osoby. Przygotowanie arkusza obserwacji z jednej strony znacznie ułatwia notowanie zaobserwowanych faktów, z drugiej natomiast nie pozwala na zapomnienie tego, co w danych badaniach jest ważne.

Obserwację wykorzystuje się najczęściej przy poznawaniu zachowań oraz poziomu umiejętności. W poradnictwie zawodowym obserwacja jest przydatna do diagnozowania predyspozycji uczniów do różnych prac i zawodów. Jest to możliwe w szkole, bowiem nauczyciel ma możliwość systematycznego kontaktu z uczniami. Tym samym ma możliwość zebrania materiału na temat swoich wychowanków. Błędne jest odtwarzanie po czasie zaobserwowanych faktów i zachowań, których zapamiętanie może być obciążone błędem zniekształcenia lub nawet zapomnienia. Z tego też względu wskazane jest przygotowanie się do obserwacji i przygotowanie narzędzi pomocniczych oraz systematyczne utrwalanie zaobserwowanych informacji. W szczególnych przypadkach ma miejsce obserwacja ukierunkowana na wybrane osoby wynikająca z problemów, z którymi się zmagają. Obserwacja jest też nieodzowna w trakcie bezpośrednich relacji z klientem. Wówczas w mniejszym stopniu służy postępowaniu diagnostycznemu, a bardziej może przyczynić się do weryfikowania postawionej diagnozy.

Wywiad

Jest to technika zbierania danych od konkretnego informatora. Osoba przeprowadzająca wywiad musi mieć z badanym kontakt bezpośredni. Informacje uzyskuje się poprzez ustne zadawanie badanemu pytań. Wywiad jest więc formą rozmowy, do której jednakże badający musi się szczególnie przygotować. Wywiad może być swobodny i kwestionariuszowy. Wywiad swobodny ma miejsce wówczas, gdy ma postać rozmowy, w trakcie której padają pytania zależnie od zaistniałej sytuacji. W postępowaniu diagnostycznym w poradnictwie częściej jednak wywiad jest wcześniej zaplanowany i przebiega zgodnie z przygotowaną listą pytań. Przeprowadzający wywiad notuje uzyskane informacje w kwestionariuszu wywiadu lub przy pomocy urządzeń technicznych – magnetofonu, dyktafonu, kamery video. Zaletą wywiadu jest możliwość udzielania wyjaśnień i interpretowania niezrozumiałych pytań, jak również zadawania pytań dodatkowych. Zachodzi też możliwość równoczesnego obserwowania rozmówcy i analizowania wysyłanych przez niego sygnałów niewerbalnych. Wadami z pewnością są: czasochłonność tej techniki zbierania informacji. Trudności z uzyskaniem szczerych odpowiedzi na niektóre problemy, które z jakichś względów mogą krępować ucznia lub prowokować do przedstawienia siebie w lepszym świetle. Zbieranie danych do postawienia diagnozy przypadku wymaga niekiedy przeprowadzenia wywiadu w środowisku, wśród kolegów, znajomych czy też w miejscu zamieszkania. Źródłem informacji są wówczas również inne osoby, a nie tylko klient zasięgający porady.

Narzędziem, którym posługuje się przeprowadzający wywiad jest kwestionariusz wywiadu, w którym jest wcześniej przygotowana lista pytań lub zbiór problemów, które należy podjąć w trakcie przeprowadzania rozmowy.

Ankietowanie

Jest to technika, którą przede wszystkim posługuje się metoda sondażu diagnostycznego. Jest ona bardzo wygodna, szybka, ekonomiczna. Przy pomocy ankiet można w stosunkowo krótkim okresie czasu zebrać obszerny materiał empiryczny. Dzięki temu, że badani odpowiadają na postawione im w kwestionariuszu pytania niezależnie od siebie, najczęściej równocześnie, badania ankietowe wykorzystywać można do zbierania opinii na temat poglądów występujących w badanej zbiorowości, oczekiwań i potrzeb. Przygotowując diagnozę niekiedy można posłużyć się kwestionariuszem ankiety, który wypełnia klient lub w trakcie ankietowania doradca. W tym przypadku badanie nie jest anonimowe.

Drukowana lista pytań, czyli kwestionariusz ankiety może zawierać pytania otwarte, półotwarte i zamknięte. Pytania otwarte to pytania, na które badany odpowiada w pozostawionym w tym celu miejscu. Są to pytania o konkretne fakty

dotyczące klienta. Może się też zdarzyć, że tego typu pytania zostaną postawione w celu pobudzenia klienta do refleksji. Odpowiedź jest w tym przypadku swobodna, jej forma jest wówczas zależna wyłącznie od niego. Pytania tego typu mają tę zaletę, że nie zawierają żadnych sugestii, toteż ankietowany (respondent) może odpowiadać na nie w pełni samodzielnie. Mają te pytania jednakże również swoje słabe strony, a mianowicie może się zdarzyć, że uzyskane odpowiedzi będą odbiegały od oczekiwań, czyli po prostu respondent odpowie nie na temat. Konstruuąc kwestionariusz ankiety najczęściej stosuje się pytania zamknięte i półotwarte. Pytania zamknięte są pytaniami, w których badający proponuje respondentowi warianty odpowiedzi, nadając im postać kategorii. W takim przypadku odpowiadający ma za zadanie tylko wybrać odpowiadający mu wariant i zaznaczyć go. Zależnie od pytania można udzielić na pytanie jedną lub więcej odpowiedzi. Odpowiedzi na takie pytania udziela się poprzez podkreślenie odpowiadającego respondentowi wariantu odpowiedzi, zaznaczenie, postawienie odpowiedniego znaczka w okienku lub w innej postaci. Niekiedy nie można jednak przewidzieć wszystkich możliwych odpowiedzi lub jest ich zbyt wiele i wówczas poza wymienionymi kategoriami zaproponowanymi przez badającego na końcu dopisuje się jeszcze jeden wariant, a mianowicie „inne, jakie?”. Jeżeli respondent uzna, że żadna z zaproponowanych w kwestionariuszu odpowiedzi nie odpowiada mu, ma możliwość dopisania swojego wariantu. Takie pytania nazywa się pytaniami półotwartymi. Pytania zamknięte i półotwarte zlicza się i opracowuje najszybciej, również stosunkowo proste jest udzielanie na nie odpowiedzi. Niekiedy jednak konieczne okazuje się postawienie pytań otwartych. Jest ich jednak najczęściej znacznie mniej, niż pytań pozostałych typów.

Każdy kwestionariusz ankiety powinien składać się z trzech części. Pierwszą jest tzw. preambuła, w której badacz zwraca się do respondenta z prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania, informuje go o celu badań oraz zapewnia o ich anonimowości (chyba, że ankieta jest imienna i wówczas tego nie czyni), oraz udziela ewentualnych instrukcji, jak wypełniać kwestionariusz. W preambule powinno się też podać, kto jest realizatorem badań, czyli najczęściej nazwę instytucji, która badania przeprowadza. Część drugą stanowią pytania zasadnicze, czyli te, na których odpowiedzi mają dostarczyć poszukiwanej wiedzy. Powinny one być ułożone grupami problemowymi tak, aby respondent nie „skakał” od problemu do problemu. Część trzecia to tzw. metryczka, czyli zestaw pytań dotyczących osoby respondenta. Najczęściej dotyczą one płci, wieku, poziomu wykształcenia, stażu zawodowego i niekiedy innych danych osobowych.

Konstruuąc ankietę należy dążyć do tego, aby pytania były jednoznaczne i zrozumiałe, dostosowane do możliwości respondenta. W badaniach ankietowych bowiem po rozdaniu kwestionariuszy badacz już nie ma kontaktu z badanymi, którzy odpowiadają na pytania tak, jak je rozumieją. Nieprawidłowo zbudowana ankieta może więc spowodować, że udzielane odpowiedzi będą niepełne lub niewłaściwe.

Testowanie

W badaniach diagnostycznych duże zastosowanie mają testy. Wykorzystuje się je głównie do sprawdzania dyspozycji jednostki, np. inteligencji, spostrzegawczości, niekiedy opanowania wiedzy, czy umiejętności. Posłużenie się badaniami testowymi umożliwia również porównanie poziomu określonych dyspozycji pomiędzy różnymi osobami. Testy w związku z tym znalazły szerokie zastosowanie w diagnostyce społecznej, a szczególnie psychologicznej. Wyróżnia się testy analityczne, czyli takie, przy pomocy których bada się określone, wybrane funkcje psychiczne człowieka np. pamięć, poziom inteligencji oraz syntetyczne służące do badania całościowego psychiki ludzkiej. Stosowane są testy papierowe oraz przyrządowe. Te pierwsze to arkusze papierowe, które wypełnia się pisemnie, natomiast drugie wymagają operowania na narzędziach. W badaniach związanych z przygotowaniem do pracy w określonym zawodzie lub predyspozycjach do określonego rodzaju czynności badania przyrządowe są często stosowane. Mogą one dotyczyć np. koordynacji ruchowej, spostrzegawczości, koncentracji.

Z uwagi na to, że wydawanie opinii o człowieku i jego dyspozycjach psychofizycznych jest zadaniem bardzo odpowiedzialnym, zazwyczaj do badania osobowości jednostki i poszczególnych jej dyspozycji stosuje się testy standaryzowane, czyli sprawdzone z punktu widzenia wiarygodności wyników uzyskiwanych w oparciu o prowadzone przy ich pomocy badania. Interpretacji wyników może dokonywać wyłącznie odpowiednio przygotowana zawodowo osoba. Najczęściej dla większej pewności rezultatów stosuje się równocześnie kilka testów, czyli tzw. baterii testów. Umożliwia to potwierdzenie uzyskanych rezultatów i ograniczenie błędu późniejszego wnioskowania. Pomimo to jednak, wyniki badań testowych najczęściej mają charakter orientacyjny, pomocniczy. W dużym stopniu są one uwarunkowane sytuacyjnymi warunkami, w których klient został im poddany.

W poradnictwie zawodowym wykorzystuje się badania testowe prowadzone przez uprawnionych doradców jak też testy do samobadania możliwe do zastosowania we własnym zakresie przez klienta. Przykładem takiego narzędzia jest amerykański inwentarz samopoznania J. Hollanda adoptowany do warunków polskich.

W praktyce spotyka się wiele narzędzi opracowanych przez doradców na własny użytek. Mogą one uatrakcyjnić pracę z młodzieżą, ale uzyskane przy ich pomocy wyniki należy traktować jako orientacyjne, co ma miejsce również w przypadku testów wystandaryzowanych.

Analiza dokumentów

Do ważnych, w wielu przypadkach niezbędnych źródeł informacji należą dokumenty. Dokumentem jest każda rzecz mogąca stanowić źródło informacji, na pod-

stawie której można wydawać uzasadnione sądy o przedmiotach, ludziach i procesach. Jak z tego wynika, dokument ma formę zmaterializowaną. Można wyróżnić dokumenty pisane, do których zalicza się sprawozdania, opinie, świadectwa, orzeczenia lekarskie, psychologiczne, notatki, listy, pamiętniki, prace pisemne. Są też dokumenty cyfrowe, czyli opracowania statystyczne, zestawienia ocen, wyników sportowych, wyniki badań lekarskich. Główne informacje w tych dokumentach wyrażone są liczbowo. Trzecią grupę stanowią dokumenty obrazowo-dźwiękowe, czyli zdjęcia, rysunki, zapisy filmowe i nagrania dźwiękowe, wytwory materialne.

Można się spotkać również z podziałem dokumentów na zastane, czyli te które w trakcie badania już były, które są niezależne od zbierającego informacje i dokumenty tworzone intencjonalnie, czyli takie, które powstały z jego inspiracji, w związku ze zbieraniem danych niezbędnych do postawienia diagnozy.

Dokumenty są trwałe, więc można do nich powracać wielokrotnie, wykorzystywać je w różnych okolicznościach. Mogą być bardzo przydatne przy formułowaniu diagnozy fazy, ale też przy szacowaniu zdolności klienta, przy czym w każdym przypadku doradca odwołuje się do innych dokumentów.

Diagnostyka wymaga najczęściej odwoływania równocześnie do różnych sposobów zbierania informacji, przy zastosowaniu zasady, że najważniejsze jest zdobycie rzetelnych przesłanek umożliwiających postawienie trafnej rozbudowanej diagnozy. Tylko wówczas postępowanie pomocowe będzie można realizować prawidłowo i rzeczywiście pomóc klientowi. Niewłaściwa diagnoza może prowadzić do niewłaściwych dróg rozwiązywania źle rozpoznanych tym samym problemów i grozi szkodliwymi dla podopiecznego konsekwencjami.

Z tego względu na diagnozowanie i właściwe rozpoznawanie sytuacji klienta należy poświęcić wiele uwagi. W niektórych przypadkach jest to proces długi i żmudny, wymagający wielu działań. Jest jednakże konieczny i nie może podleść żadnym uproszczeniom.

3.4. Metody niesienia pomocy bezrobotnej młodzieży

W literaturze poświęconej praktycznym rozwiązaniom prowadzenia poradnictwa zawodowego występują różne podejścia do systematyzowania metod pracy poradniczej. Metoda stanowi swoistą strategię postępowania, wyraża sposób podejścia do rozwiązania występującego problemu. Można uznać, że w odniesieniu do tej sfery pomagania mają zastosowanie trzy metody sformułowane na gruncie pedagogiki społecznej. Są to:

- metoda indywidualnego przypadku;
- metoda pracy grupowej;
- metoda środowiskowa.

Obszerna już obecnie wiedza na temat wspomnianych metod wykorzystywanych m.in. w pracy kulturalno-oświatowej i w pracy socjalnej ma zastosowanie również przy postępowaniu poradniczym, co nie znaczy, że nie należy uwzględniać jego specyfiki. W ramach każdej z wymienionych metod, które wyrażają przyjętą przez doradcę strategię postępowania mogą wystąpić liczne techniki, które wyrażają praktyczny charakter działania.

Wszystkie z wymienionych metod stosowane są przy tym założeniu, że sytuacje poszczególnych jednostek ludzkich są niepowtarzalne i indywidualne. Każdy człowiek jest indywidualnością realizującą swoje życie swoją własną i jedyną w swoim rodzaju ścieżką. Z tego też względu każdy klient wymaga indywidualnego podejścia, dostosowanego do jego specyficznych uwarunkowań. W tym zawiera się istota metody indywidualnego przypadku.

Nie kwestionując tej niepowtarzalności jednostek ludzkich można zauważyć, że pomimo dzielących je różnic, niekiedy stają w obliczu takich samych problemów. W takich przypadkach wskazane jest rozważenie zastosowania metody grupowej.

Może też zaistnieć przypadek, kiedy sytuacja jednostki lub grupy będzie uwarunkowana zewnątrz przez czynniki lub okoliczności środowiskowe. W takim przypadku najkorzystniejsze, niekiedy jedyne rozwiązanie może polegać na zmienienu środowiska. W poradnictwie zawodowym, metoda ta może mieć mniejsze zastosowanie, jednakże również warto brać ją pod uwagę.

3.4.1. Metoda indywidualnego przypadku

Metoda indywidualnego przypadku wywodzi się z pracy socjalnej, na gruncie której po raz pierwszy została zastosowana. „Wiąże się z próbą nadania postępowaniu pomocowemu adresowanemu do jednostki racjonalnego charakteru, o naukowym toku myślenia, podobnym do postępowania lekarza. „Pacjentem” jest tu jednostka ludzka potrzebująca opieki na skutek wydarzenia losowego, niezdolności do pokierowania sobą”²⁵. Pracownik socjalny posiłkując się tą metodą dążył do zrozumienia jednostki i na tej podstawie podejmował próby rozwiązania problemu głównie podejmując działania psychoterapeutyczne. Współcześnie stosując metodę indywidualnego przypadku rozpoznawana jest nie tylko wyjątkowa, specyficzna sytuacja jednostki, ale również kontekst i uwarunkowania społeczne, które zarówno wyznaczają poziom trudności jak i warunkują sposoby pomocy. Metoda indywidualnego przypadku jest sposobem pracy nie tylko z osobami doświadczonymi różnego typu dysfunkcjami, patologią, czy innymi przeciwnościami losu. Znajduje ona szerokie zastosowanie również w odniesieniu do jednostek nie wymagających ratunku, ale poszukujących kompetentnej porady, m.in. porady zawodowej.

25 A. Kamiński, *Funkcje pedagogiki społecznej*, Warszawa 1974

Metoda indywidualnego przypadku to metoda, która „to co jednostkowe, to co indywidualne w człowieku, jego losie i najbliższym środowisku, podejmuje i rozwija w celu usprawnienia, wzmocnienia i poprawy jego sytuacji życiowej”²⁶. Jest to metoda, która wyraża podejście indywidualne do klienta, wskazuje na potraktowanie jego osoby, jego sytuacji i jego problemu jako niepowtarzalnych, jedynych. To przesądza o konieczności wnikliwego rozpoznania przypadku, oraz jego uwarunkowań.

W metodzie indywidualnego przypadku występują trzy fazy:

1. Postępowanie diagnostyczne;
2. Opracowanie planu postępowania;
3. Prowadzenie przypadku.

Szczególne znaczenie ma w tej metodzie postępowanie diagnostyczne. Stanowi ono etap poprzedzający opracowanie planu pomocy, który musi być adekwatny do wynikającej z postawionej diagnozy sytuacji przypadku. Dopiero potem następuje prowadzenie przypadku, czyli właściwy proces pomocowy. W indywidualnym poradnictwie zawodowym diagnoza ma duże znaczenie z uwagi na złożoność sytuacji jednostki i jej uwarunkowań na drodze realizacji kariery zawodowej. Pozwala ona ustalić, jakie są rzeczywiste przyczyny i wyznaczniki sytuacji klienta. Często postępowanie diagnostyczne jest długi i żmudne, niekiedy wymaga odwoływania się do specjalistycznych badań medycznych i psychologicznych. Może to prowadzić do konieczności zwrócenia się po pomoc do specjalistów z innych dziedzin. Prawidłowo postawiona diagnoza wymaga jednak zgromadzenia całej niezbędnej wiedzy i nie może być przyspieszana ani upraszczana. Dopiero po postawieniu diagnozy doradca może przystąpić do budowania planu poradniczego, przydzielić zadania i rozpocząć realizację planu. Plan powinien uwzględniać:

1. Zmianę lub wzbogacenie zasobów własnych klienta. W przypadku klienta w poradnictwie zawodowym może to być np. konieczność zerwania przez niego z nałogiem, zdobycia nowych uprawnień zawodowych, podniesienie samooceny.
2. Korygowanie środowiska klienta. Może to być w tym przypadku zrationalizowanie aspiracji rodziców wobec przyszłości własnego dziecka, zmiana postępowania przełożonego wobec pracownika, zreorganizowanie przestrzeni miejsca pracy itd.

Prowadzenie przypadku w pracy z ludźmi jest realizowane w relacji trener, doradca – podopieczny, uczestnik. W zależności od cech każdego z nich, od rodzaju i rangi problemu oraz uwarunkowań i możliwości jego rozwiązania, relacja ta może przybierać różną postać. Prowadzenie przypadku niekiedy ogranicza się do jednorazowego kontaktu, zdarza się jednak, że jest realizowane w procesie trwa-

26 D. Lalak, *Teoretyczny i praktyczny sens metody indywidualnych przypadków*, [w:] *Pedagogika społeczna*, pod red. T. Pilcha i I. Lepalczyk, Warszawa 1995

jącym dłużej i wówczas związanych z tym spotkań może być wiele. Zakończenie relacji poradniczej powinno nastąpić dopiero po zrealizowaniu celu relacji.

3.4.2. Metoda grupowa

Metoda indywidualnego przypadku jest z pewnością najpowszechniejsza i jest stosowana w odniesieniu do największej liczby problemów. Jej walorem jest bezpośredni, indywidualny kontakt z podopiecznym, tym samym jej zastosowanie ma miejsce w przypadkach, gdy potrzebuje on konkretnego wsparcia i sposobu rozwiązania problemu.

Praca z osobami bezrobotnymi realizowana jest indywidualnie i grupowo, w zależności od liczby odbiorców pomocy, a także od problemu, którego rozwiązanie ma na celu. Wsparcie osób bezrobotnych w licznych sytuacjach może mieć charakter grupowy z wykorzystaniem wszystkich walorów metody grupowej w pracy społecznej.

W pracy grupowej przyjmuje się założenie, że każdy człowiek jest niepowtarzalną indywidualnością o niepowtarzalnych doświadczeniach. Jednakże przy tym wszystkim niektórzy, niezależnie od własnych zasobów i dróg, którymi realizują swoje życie stają w obliczu takich samych problemów. W takich przypadkach, niekiedy wskazana jest z nimi praca nie indywidualna, lecz grupowa.

Często grupa daje wsparcie swoim członkom, poprzez wiele sytuacji w niej zachodzących, członkowie grupy potrafią sobie skutecznie pomagać, dobrze się rozumieją, łatwiej sobie ufają. Zachodzące między członkami grupy relacje nieformalne prowadzą do wielu wartościowych rezultatów służących poszczególnym jednostkom. Praca grupowa jest również bardziej ekonomiczna i efektywna, jednakże nie jest zawsze możliwa.

Praca grupowa ma zastosowanie głównie w przypadku udzielania informacji. Wówczas stosowane są metody dydaktyczne wykorzystywane w procesie nauczania szkolnego. Obok form podających, wymagających w miarę możliwości upogładowiania, z uwagi na brak doświadczenia uczniów w obszarze pracy zawodowej, do których można byłoby się odwoływać szczególnie przydatne są metody i techniki aktywizujące.

Praca z grupą przebiega w następujących czterech etapach:

- etap wstępny,
- etap przejściowy,
- etap pracy właściwej,
- etap końcowy.

W pierwszym etapie ma miejsce tworzenia grupy lub włączania nowych członków. Następuje prezentacja członków grupy, ich prezentacja, jeśli to możliwe – autoprezentacja. Jest to okres poznawania poglądów, doświadczeń i nastawień

poszczególnych osób tworzących grupę. Często praca na tym etapie ma charakter nieformalny, swobodny, mający na celu łagodzenie barier i nieufności. Prowadzący grupę dąży do jej integracji, do wytworzenia u jej członków poczucia przynależności, wspólnoty. Określane są zasady współpracy i granice swobody.

Na etapie przejściowym ma miejsce dalsze poznawanie się i integrowanie grupy. Ujawniają się postawy członków, niekiedy ma miejsce ich konfrontacja. Nie można na tym etapie wykluczyć konfliktów, które o ile zaistnieją wymagają rozwiązania, nie pozostawiania samym sobie. W fazie przejściowej ma miejsce różnicowanie ról w grupie. Pojawiają się więc zarówno liderzy, jak i osoby wycofujące się, poddające się pokierowaniu innych. Mogą tworzyć się nieformalne podgrupy. Trener, doradca ma za zadanie panowanie nad procesem tworzenia się grupy, integrowania jej, ale też czuwania nad autonomią jej członków. Na etapie przejściowym, grupę należy zainteresować celami, dla których została utworzona i stymulować do aktywności. Jest to czas uznawania możliwości określania własnego wkładu w rezultaty pracy grupy przez każdego z jej członków.

Praca właściwa polega na wspólnym rozwiązywaniu problemu przez grupę. Trener, doradca w miarę możliwości przyjmuje rolę moderatora. Problem powinien być rozwiązywany przez grupę. Wspólne zadanie prowadzi do integracji grupy, której członkowie wzajemnie się dopełniają, uzupełniają. Praca w grupie zazwyczaj prowadzi do usuwania barier, które mają miejsce w bezpośredniej relacji trener, doradca – klient. Wniesienie własnego wkładu w dorobek grupy wpływa na samoocenę. Prawidłowo prowadzona grupa taki wkład uzyskuje od każdego członka.

Etap zakończeniowy jest podsumowaniem pracy grupy, wyciągnięciem wniosków z uzyskanych rezultatów pracy. Na tym etapie ma miejsce projektowanie działań na później, zazwyczaj już indywidualnych. Pożądane jest czynności zakończeniowe wzbogacić o elementy ewaluacji.

Metoda grupowa w działalności poradniczej stwarza możliwości aktywizowania uczestników, uczy samodzielności i służy treningowi w zakresie rozwiązywania problemów. Jest też dobrą formą współpracy uczestników, pomagania sobie wzajemnego i dopełniania w działaniu. Uczy też solidarności i współodpowiedzialności. Przy tych wszystkich wspomnianych korzyściach ubocznych stwarza możliwość poznawania świata pracy, zdobywania o nim informacji jak też zdobywania wiedzy o sobie na tle innych. Wśród metod aktywizujących dobre rezultaty przynosi praca w małych zespołach oraz stosowanie gier dydaktycznych, szczególnie symulacyjnych.

Na potrzeby wsparcia młodzieży bezrobotnej mogą być tworzone grupy różnego typu w zależności od zaistniałej sytuacji. W pracy socjalnej wskazuje się na występowanie grup terapeutycznych, grup wsparcia, grup samopomocy i grup samodzielnych (Sutton: 2004). Grupa terapeutyczna jest zazwyczaj bierna, więc

główną aktywność wykazuje osoba ją prowadząca. To ona planuje, inspiruje, aktywizuje, organizuje. W poradnictwie zawodowym ten typ grupy jest organizowany rzadziej, mogą jednak niekiedy zaistnieć przesłanki do ich tworzenia, choćby w przypadku pracy z osobami z zaniżoną samoocena, zrezygnowanymi. Zdecydowanie częściej doradca zawodowy może wspierać się w swojej pracy przez tworzenie grup wsparcia. Grupy te są tworzone z osób stojących w obliczu zbliżonych problemów. Trener, doradca w takim przypadku inspiruje działanie i usuwa się na bok, jedynie czuwając nad właściwym przebiegiem pracy grupy. W tym przypadku wykorzystuje się siłę członków grupy. Stojąc w obliczu zbliżonych trudności, członkowie grupy lepiej wzajemnie się rozumieją, łatwiej im porozumieć się ze sobą i również mogą podzielić się własnym doświadczeniem. W grupie wsparcia zachodzi możliwość wspierania się w sytuacjach trudnych, bowiem istnieje prawdopodobieństwo, że inni będący mocniejszymi w stanie kryzysu osoby wspieranej będą mogli przyjąć z pomocą. Grupa wsparcia jest grupą, która szybko się integruje, jej członkowie chętnie sobie pomagają, wzajemnie sprzyjają na gruncie podobnych trudności. Przykładem grupy wsparcia jest klub pracy. Tam osoby bezrobotne mają możliwość porozmawiania o swoich problemach, nie mają obaw, że nie zostaną właściwie zrozumiani, ani też nie mają poczucia bycia gorszym z uwagi na niepowodzenia na rynku pracy. Wspierają się, wymieniają doświadczenia, podnoszą na duchu, dzielą się własnymi doświadczeniami, pomagają sobie wzajemnie. Grupy samodzielne natomiast to grupy zorganizowane celowo i funkcjonujące samodzielnie, żyjące własnym życiem. Tego typu grupy w pracy z młodzieżą bezrobotną mogą być z powodzeniem realizowane. Jak wynika z naszych doświadczeń młodzi ludzie zgłaszający się do projektu zazwyczaj są osamotnieni i w ramach grupy w większości szybko się integrują. Ich kontakty rozciągają się szeroko poza działalność projektową. Uczestnictwo w projekcie stwarza więc dodatkową szansę na budowanie kręgów koleżeńskich i przyjacielskich na przyszłość.

Wyróżnić można natomiast grupy informujące, przeobrażające i wspierające. W przypadku każdego typu grupy wskazane są adekwatne do tego działania niekiedy znacznie się od siebie różniące.

Zwrócenia uwagi wymaga prawdopodobieństwo wystąpienia następujących etapów:

1. Etap adaptacyjny cechuje niepokój, poszukiwanie lidera, niepewność co do zadań i sytuacji;
2. Etap sprzeciwu, na którym mogą pojawić się konflikty między jednostkami i podgrupami kwestionowanie kierownictwa zarówno wobec zasad jak i zadań grupy;
3. Etap normowania cechuje stabilizacja, wyłanianie się struktury grupy, akceptacja norm i spójności grupy;

4. Etap działania stanowi fazę, w której grupa koncentruje się na realizacji zadań i konstruktywnym, wspólnym, dopełniającym się rozwiązywaniu problemów. Zadaniem organizatora grupy jest dbałość, aby napięcia i niepokoje, które mogą niekiedy nawet zagrażać pojawieniem się konfliktów, rozładowywać. Ważne jest czuwanie nad sytuacją każdego z członków grupy, zwłaszcza tych, którzy wykazują znamiona marginalizacji, wycofywania się. Najczęściej po początkowym trudnym okresie, grupa konsoliduje się i w dalszym okresie integruje swoje wysiłki. Członkowie grupy identyfikują się z nią i dążą do wypracowania własnej tożsamości. Na tym etapie grupy, jej członkowie współpracują ze sobą, problemy, które rozwiązują wymuszają na nich konieczność poznawania siebie i swoich możliwości tak, aby się dopełniać w działaniu odwołując się do mocnych stron poszczególnych osób.

3.4.3. **Metoda środowiskowa**

Metoda środowiskowa jest stosowana w sytuacjach wymagających ulepszenia środowiska życia człowieka pod kątem redukcji występujących w nim zjawisk negatywnych i ożywiania czynników pozytywnie stymulujących funkcjonowanie żyjących w tym środowisku ludzi. Jest to więc metoda, która wymaga najszerszej ze wszystkich metod zakrojonych działań, wychodzących poza jednostkę i poza grupę.

Metodzie środowiskowej jest nadawany sens węższy i szerszy. Z tym pierwszym mamy do czynienia wówczas, gdy mówimy o konkretnej akcji lub działaniu jednej grupy lub podmiotu mające na celu wniesienie nowych elementów do środowiska. Taka sama sytuacja zachodzi też w przypadku, gdy oddziaływania są adresowane do określonej wybranej grupy. W sensie ogólnym natomiast zastosowanie metody organizacji środowiska stanowi całościowe ulepszanie środowiska, z uwzględnieniem zarówno całej jego złożoności jak też poprzez zaangażowanie do rozwiązywania problemu, dla którego ulepszenie środowiska zostało podjęte możliwie największych zasobów, które w tym środowisku tkwią. Do zadań realizowanych przez zastosowanie metody środowiskowej należy przede wszystkim sprzyjanie rozwojowi i jego wspomaganie²⁷.

Metoda środowiskowa polega na modyfikacji lub zmianie środowiska w celu stworzenia warunków zewnętrznych do pokonania trudności, w obliczu której stoi podopieczny. W organizacji środowiska ważną rolę odgrywa dotarcie do zasobów tkwiących w jednostkach tworzących daną społeczność. W przypadku środowiska lokalnego, siły takie tkwią przede wszystkim w tworzących je ludziach.

27 T. Pilch, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1995

W środowisku lokalnym można podejmować wysiłki na rzecz wzbogacenia go o nowe ogniwa, służące orientacji zawodowej, pomocy bezrobotnym i innym osobom potrzebującym wsparcia przy rozwiązywaniu swoich problemów zawodowych.

W sytuacjach szczególnych, konieczne może okazać się zmieniienie środowiska, pod wpływem którego podopieczny się znajduje. Wiąże się to z koniecznością pokonania kolejnych barier, w tym przypadku – adaptacyjnych, związanych z funkcjonowaniem w nowym środowisku. W takim przypadku trener powinien towarzyszyć podopiecznemu i wspierać go aż do usunięcia występujących problemów.

Decydując się na obranie metody środowiskowej, doradca powinien dążyć do zaangażowania do udziału w procesie możliwie największej liczby członków społeczności, którzy tę społeczność tworzą. Już samo ich włączenie do działania stanowi pożyteczny rezultat, który nie tylko może się przełożyć na poprawę indywidualnej sytuacji jednostki, ale też nawet całej społeczności, z której się ona wywodzi. Ulepszone środowisko obejmuje bowiem wszystkich, którzy w nim się znajdują.

Zazwyczaj stosowanie tej metody przynosi dodatkowe, pozytywne rezultaty w postaci aktywizacji członków środowiska, jak też rozwiązania problemów, z którymi boryka się dana społeczność. Usprawnienia poczynione w środowisku zostają długo, niekiedy stają się trwałe i pielęgnowane przez ludzi, którzy je stworzyli, a następnie przez ich następców. Mogą one niekiedy nawet stać się wyróżnikiem danego środowiska – szkoły, osiedla, zakładu pracy. W Hamburgu zbudowano boisko do gier zespołowych, w ten sposób stwarzając warunki do aktywnego spędzania czasu przez młodzież, która była społecznie wykluczona. Stworzyło to możliwości powrotu do aktywnego życia poprzez sport. Równie społeczne i dobre mogą być działania o charakterze kulturalnym. Aktywne uczestnictwo w ulepszaniu środowiska podejmowane przez członków społeczności może jednocześnie spowodować ich większą identyfikację z nim oraz większe poszanowanie podjętych wysiłków oraz wkładu pracy innych.

3.4.4. **Mentoring i coaching**

Praca z osobami, które zmagają się z problemami wymaga często indywidualnej pracy. W realizowanym przez nas modelu również obok zajęć grupowych, spełniających funkcje socjoterapeutyczne i edukacyjne, występowała praca indywidualna realizowana przede wszystkim przez trenera osobistego i doradcę zawodowego. W pracy indywidualnej wystąpiły elementy coachingu i mentoringu, które są coraz powszechniej i z dobrym skutkiem stosowane w pracy pomocowej i poradniczej.

W mentoringu dominuje opieka i kierowanie. Jest stosowany w tych sytuacjach, gdy podopieczny zdany na siebie samego, sam musi dokonywać wyborów i podejmować znaczące decyzje, a nie jest do tego przygotowany. Wprawdzie

umiejętność radzenia sobie z tego typu sytuacjami stanowi jedną z pożądanych współcześnie cech, to jednak nabywanie jej wymaga pewnego przygotowania i doświadczenia. Aby nie pozostawiać podopiecznego w osamotnieniu wobec różnych, zwłaszcza trudnych sytuacji, celowym okazuje się odwołanie się do pomocy mentora, który wspomaga go poprzez własny przykład oraz stwarzanie sprzyjających warunków do realizacji przez niego postawionych zadań.

Mentor to nauczyciel, wychowawca, mądry doradca, który gotowy jest do niesienia wsparcia i pomocy podopiecznemu. Najczęściej jest osobą o dużym i uznanym doświadczeniu zawodowym, starszy wiekiem o około pół pokolenia. Zadaniem mentora jest czuwanie nad rozwojem podopiecznego i monitorowanie czynionych przez niego postępów. Wspólnie określają cele, dobierają sposoby ich realizacji, uzgadniają plany i sposoby ich realizacji, analizują ograniczenia i możliwości oraz określają sposoby pozyskiwania niezbędnych zasobów do realizacji zamierzeń. W niektórych sytuacjach mentor podejmuje działania wspierające, umożliwiające podopiecznemu realizację zadań zawodowych i pokonywanie natrafianych trudności. Stanowi wzór do naśladowania. Jeżeli podopieczny zaakceptuje go, identyfikuje się z nim, z jego poglądami i sposobami działania. Ich współpraca staje się systematyczna, ciągła. Ponieważ mentoring realizowany jest indywidualnie, mentor i podopieczny muszą wzajemnie zaakceptować siebie i wyrazić gotowość współdziałania, a następnie ściśle ze sobą współpracować.

Coaching stanowi zbliżoną formę do mentoringu, bowiem i w nim ważną rolę odgrywa opieka nad podopiecznym. Jest ona realizowana w sposób dający znaczną samodzielność podopiecznemu, który jednak musi podporządkować się regułom narzuconym przez coacha. Początki coachingu przypadają na lata 90. XX. wieku, a więc jest on formą organizacyjną znajdującą się w fazie rozwoju i podlegającą ciągłym przemianom.

„Coaching w wymiarze organizacji jest formułą zarządzania zasobami ludzkimi, która pozwala w pełni wykorzystać zdolności i potrzebę uczenia się pracowników w celu znaczącego podniesienia efektywności ich działania. Rezultatem wdrożenia filozofii coachingu w firmie jest podniesienie wydajności i jakości pracy, większa elastyczność i szybkość reagowania na zmiany rynkowe, pełniejsze wykorzystanie doświadczenia i kreatywności pracowników, wzrost zaangażowania i poczucia odpowiedzialności, poprawa komunikacji i relacji w zespole, zmniejszenie rotacji pracowników, możliwość koncentracji na priorytetach, dzięki delegowaniu zadań, wzmocnienie podstawowych zasad, wartości i celów firmy”²⁸.

28 Balasiewicz, Chojnacki, *Człowiek w nowoczesnej organizacji. Wybrane problemy doradztwa zawodowego i personalnego*, Toruń 2005, s. 267

Ze względu na grupy klientów wyróżnia się kilka rodzajów coachingu. „Life coaching” ma miejsce wówczas, gdy coach dąży do wspierania w rozwoju klienta prywatnego w celu uzyskania jego jak najpełniejszej satysfakcji z życia. „Coaching menadżerski” wiąże się ze wspieraniem menadżerów w osiągnięciu celów związanych z danym stanowiskiem pracy. „Coaching korporacyjny” jest działaniem zorientowanym nie na pojedynczego klienta lecz na całą firmę²⁹. Zawsze jednak ma na celu wspieranie jednostki lub grupy przez osobę, posiadającą kompetencje dydaktyczne i doradcze. Nie musi ona być wybitnym specjalistą w danej dziedzinie, ale powinna być taką, której autorytet zostanie przez oddanych jej pod opiekę podopiecznych uznany i której będą oni skłonni zaufać, podporządkować się jej sugestiom, radom i formułowanym przez nią zadaniom.

Do metod i technik stosowanych w coachingu należą spotkania, usystematyzowane rozmowy nie ograniczające się wyłącznie do ram formalnych, ćwiczenia i treningi, rozwiązywanie i analizowanie sytuacji trudnych. Jest to forma zbliżona do pracy trenera z drużyną sportową. Jest więc specyficzną formą treningu pracowniczego. Coaching sprzyja budowaniu zaangażowania, współpracy i motywowaniu do działania. Umożliwia rozpoznawanie przez nich mocnych i słabych stron, niewystarczająco dobrze opanowanych działań. Dzięki niemu możliwe staje się korygowanie niedociągnięć oraz formułowanie projektów dróg dalszego rozwoju zawodowego. Prowadzi więc do współdziałania, krytycznej analizy pracy i jej doskonalenia.

Ze względu na przyjęte cele doraźne, wyróżnia się dwa rodzaje coachingu: prorozwojowy i eliminacyjny. „Coaching prorozwojowy stosowany jest wobec osób, które osiągają dobre wyniki pracy, a ich potencjał nie jest w pełni wykorzystany. Delegowanie odpowiednio dobranych zadań pozwala coachowi pełniej wykorzystać możliwości zespołu oraz lepiej zarządzać własnym czasem pracy, a niekiedy jest jedynym sposobem na to, aby zadania te zostały w ogóle wykonane. Dla wielu osób może być motywującym wyzwaniem i szansą dla rozwoju. Coaching eliminacyjny dotyczy sytuacji, w których rezultaty działania podopiecznego odbiegają od przyjętych norm i standardów. Służy on analizie przyczyn pogorszenia wyników i ustaleniu planu ich poprawy”³⁰.

Coaching przynosi więc przede wszystkim pozytywne rezultaty. Warunkiem ich osiągnięcia jest dobre przygotowanie coacha do realizacji swoich zadań, wśród których znaczące jest nabycie kompetencji przywódczych, w zakresie komunikowania społecznego i organizowania współdziałania.

29 Buczkowska B., *Coaching jako metoda pracy doradcy zawodowego*, [w:] *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*, red. E. Siarkiewicz, B. Wojtasik, Wrocław 2008

30 A. Bałasiewicz, W. Chojnacki, *Człowiek w nowoczesnej organizacji. Wybrane problemy doradztwa zawodowego i personalnego*, Toruń 2005, s. 269

Istotą coachingu jest przestrzeganie zasady „jeden na jednego”, czyli zapewnienie zindywidualizowanej opieki i współpracy, nawet w sytuacjach, gdy coach pracuje z kilkoma osobami. Coach opiekuje się podopiecznymi, udziela wskazówek, dostarcza informacji zwrotnej i asystuje przy wykonywaniu trudniejszych zadań³¹. Od podopiecznych oczekiwane jest więc zrozumienie i akceptacja tej formy organizacji pracy oraz pozytywna motywacja, jak również gotowość do pracy zgodnie z jej regułami.

3.5. Techniki pomocowe i poradnicze

Rozmowa poradnicza

Pomoc ludziom jest formą pomagania, w której niezbędną, często wiodącą metodą jest rozmowa. Rozmowa spełnia szereg funkcji, wśród których zwrócenia uwagi wymagają:

- funkcja informacyjna,
- funkcja komunikacyjna,
- funkcja poznawcza,
- funkcja eksploracyjna,
- funkcja terapeutyczna.

Zazwyczaj zwraca się uwagę na funkcję informacyjną i poznawczą. Funkcja informacyjna wiąże się z udzielaniem informacji, z dostarczaniem nowych danych, często z ich interpretacją, wyrażaniem stanowiska rozmówcy wobec nich. Funkcja poznawcza dotyczy uzyskiwania nowej wiedzy w następstwie pozyskiwanych w trakcie rozmowy informacji. Rozmowa, zaprezentowane przez rozmówcę punkty widzenia i przytoczone argumenty powodują modyfikowanie dotychczasowego systemu wiedzy rozmówcy. Funkcja komunikacyjna wynika z aktu rozmowy, który jest formą relacji interpersonalnej wiążącej rozmówców ze sobą poprzez wymianę komunikatów. Funkcja eksploracyjna odnosi się do odkrywania problemów i siebie na kanwie rozmowy poradniczej. Może tym samym dostarczać nowych odkryć dotyczących własnych możliwości partnerów relacji, a więc zarówno młodego uczestnika, trenera, jak i doradcy, sposobów przeżywania przez nich doświadczanej sytuacji, dotyczącej znalezienia się w roli podopiecznego. Natomiast funkcja terapeutyczna rozmowy wynika z faktu otworzenia się klienta, „uwolnienia” problemu, z którym dotychczas zmagał się sam i nie był w stanie samodzielnie go rozwiązać. Dobrze prowadzona rozmowa leczy, uspokaja, koi ból, pozwala na wyzbycie się poczucia niemocy, nawet wówczas, kiedy nie przynosi konkretnych rezultatów.

31 M. Suchar, *Kariera i rozwój zawodowy*, Gdańsk 2003, s. 83

Rozmowa poradnicza w zależności od problemu, z którym zwraca się podopieczny oraz od jego cech osobowych, może mieć różny przebieg jak i czas trwania. W każdym jednak przypadku powinny w niej wystąpić cztery następujące fazy:

- faza przygotowawcza,
- faza wstępna,
- faza właściwa,
- faza zakończeniowa.

Faza pierwsza rozciąga się często na długo przed pojawieniem się klienta i wiąże się z przygotowaniem do procesu poradniczego. Przygotowanie wiąże się ze zgromadzeniem niezbędnych zasobów, koniecznych do udzielenia porady. Może to być więc wzbogacenie swojej wiedzy na temat problemu, sposobów jego rozwiązywania, wiedzy metodycznej, czyli odpowiednie przygotowanie się do kompetentnej pomocy. Przygotowanie się może też dotyczyć analizy własnego stanu emocjonalnego, a także prezentacji własnej osoby. Jest to praca nad sobą, od której w dużym stopniu zależą rezultaty podjętych działań poradniczych. Drugi kierunek przygotowań wiąże się ze zgromadzeniem niezbędnych zasobów materialnych, a więc zebranie lub opracowanie narzędzi diagnostycznych, przygotowanie pomieszczenia, w którym proces będzie się odbywał. Niekiedy drobne modyfikacje uwzględniające cechy podopiecznego mogą pomóc lub utrudnić relację. Trzeci kierunek przygotowań do rozmowy poradniczej jest związany z rozpoznaniem przypadku. Polega na wcześniejszym zebraniu niezbędnych informacji, niekiedy wiąże się ze zleceniem specjalistycznych badań diagnostycznych, z analizą dokumentów i innych informacji o nim, które mogą być pomocne we właściwym prowadzeniu rozmowy jak i stanowić przyczynek do skutecznej pomocy.

Faza wstępna wiąże się z nawiązaniem relacji z klientem. Ma miejsce wraz z pojawieniem się klienta. Powinna się zacząć od „łamania lodów”, czyli zmniejszenia początkowego dystansu. Wiąże się z wyrażaniem gestów przychylnych, życzliwych. Rozmowa na tym etapie zacząć się powinna od podjęcia tematyki neutralnej, bezpośrednio nie dotyczącej zasadniczego jej celu. Na tym etapie doradca powinien uzyskać wstępne zaufanie do doradcy. Po krótkiej, niezobowiązującej fazie, doradca przedstawia cele spotkania, zasady współpracy, własne oczekiwania. Zapewnia klienta o swojej życzliwości i dyskrecji.

Faza właściwa jest rozmową toczoną nad meritum sprawy. W przypadku rozmowy poradniczej ta faza zawiera w sobie szereg etapów – klaryfikację, strukturalizowanie, relację właściwą, eksplorację, konsolidację i planowanie.

Klaryfikacja jest określeniem powodu zwrócenia się o pomoc i ustalaniem rzeczywistego problemu klienta. Nierzadko bywa, że podopieczny, a szczególnie uczeń nie zdaje sobie sprawy z rzeczywistych trudności, przed którymi stoi. Jego decyzja zwrócenia się po poradę może wynikać z różnych powodów. Udzielenie pomocy wymaga

jednak, aby określić, co jest faktycznym problemem i jakie są jego uwarunkowania. Jest to więc ustalanie merytorycznego punktu wyjścia do relacji poradniczej.

Strukturowanie jest określeniem warunków i okoliczności współpracy. Określona zostaje struktura całego układu poradniczego. Na tym etapie rozmowy poradniczej klient poznaje swoje zadania i zobowiązania, które są niezbędne do dalszej współpracy oraz przedstawia deklaracje dotyczące własnej aktywności. Doradca niekiedy może na tym etapie zaproponować klientowi kontrakt, w którym określone zostaną wzajemne zobowiązania. Jest to wartościowy krok, bowiem angażuje klienta do rozwiązywania problemu, przyczynia się do jego większego zaangażowania i nie obciążania rozwiązaniem problemu wyłącznie doradcy. Niekiedy skuteczny rezultat pomocy wymaga dodatkowych działań ze strony klienta, które mogą być określone w kontrakcie. Kontrakt może wymusić na kliencie pożądane kroki, trudne do wykonania w innych okolicznościach. Oczywiście kontrakt również określa zobowiązania doradcy. Najlepiej, jeśli to są działania wybierające poza rutynowe postępowanie.

Relacja właściwa jest związana z budowaniem i pogłębianiem relacji. Poprzez komunikaty werbalne i niewerbalne, zawiązują się więzi pomiędzy doradcą i klientem. Są to więzi zbudowane na gruncie akceptacji i wzajemnego szacunku. Na tym etapie pojawiają się gesty niewerbalne, świadczące o dobrej relacji partnerów – uśmiechy, otwartość, swoboda.

Eksploracja jest następną fazą rozmowy w poradnictwie. Na tym etapie stroną szczególnie aktywną jest doradca. W oparciu o zebrane informacje oraz uwzględniając nastawienie klienta do oferowanej pomocy doradca formułuje alternatywne sposoby rozwiązania problemu. Ukazuje konieczne do zrealizowania tego celu działania, wyróżnia etapy, dodatkowe zadania i niezbędne zasoby, potencjalne trudności, przewidywane koszty, stopień ryzyka i antycypowane rezultaty. Wyróżnia więc koncepcje pomocy wynikające z zebranych zasobów.

Kolejny etap rozmowy to konsolidacja. W tej fazie aktywniejszym uczestnikiem rozmowy jest klient. Odnosi się on do informacji uzyskanych w trakcie eksploracji. Rozważa przedstawione warianty, postępowania i sugestie. Wartościuje, szacuje swoje możliwości, niemożności i ograniczenia, wzbogaca swoje zasoby. Decyduje o ewentualnych sposobach rozwiązania problemu.

Naturalną konsekwencją konsolidacji jest planowanie, czyli formułowanie sposobu rozwiązania problemu. Następuje rozluźnienie, opadają emocje, wyłania się rozwiązanie sprawy.

W trakcie fazy właściwej niekiedy długą drogą doradca i klient dochodzą do stworzenia przesłanek do sformułowania wniosków końcowych, prowadzących najczęściej do rozwiązania problemu. Podsumowanie rozmowy, wnioskowanie oraz propozycje dalszego postępowania stanowią treść ostatniej czwartej fazy rozmowy. Jej rezultatem jest dalsza współpraca, projekt samodzielnego postępo-

wania klienta lub skierowanie do innego specjalisty w przypadku niemożności rozwiązania problemu przez obecnego doradcę. To ostatnie rozwiązanie świadczyć może o pewnej bezradności doradcy wobec zgłoszonego problemu, jednakże wyraża też jego dojrzałość i odpowiedzialność. Sprawa właściwego rozwiązania zadania jest priorytetem i skierowanie jej do innej osoby jest rozwiązaniem lepszym niż zatajenie własnej niekompetencji przez doradcę.

Przedstawione fazy rozmowy poradniczej w przypadku klienta oporującego, czyli niechętnego, niezaangażowanego poradą powinna być poprzedzona pokonaniem oporu. J. Enright wskazuje na jego pięć etapów. Pierwszym jest spowodowanie zaakceptowania przez klienta sytuacji, w której się znalazł. Doradca w tym przypadku musi zastosować środki, dzięki którym klient, choćby na chwilę zgodzi się na rozmowę. Tym samym wejdzie w sytuację poradniczą. Zgoda klienta na skorzystanie z pomocy jest warunkiem koniecznym, niezbędnym do zyskania na początku relacji. Drugi etap prowadzi do ukazania rzeczywistego problemu klienta. Analiza podłoża trudności i prawdziwych ich przyczyn występuje w przypadku każdego klienta, jednakże w przypadku natrafienia na klienta oporującego, wymaga szczególnej uwagi. Wyłonienie rzeczywistego problemu może być warunkiem zainteresowania jego rozwiązaniem, może motywować do sięgnięcia po pomoc. Trzecim krokiem zdobywania przychylności niechętnego klienta jest oszacowanie rozwiązywalności problemu. Jest to faza budowania nadziei. Jej rezultatem powinno być zaakceptowanie przez klienta osoby doradcy, jak i sposobu jego pomocy. Ostatnim krokiem jest ukazanie dodatkowych rezultatów, niejako ubocznych korzyści będących konsekwencją pokonania problemu. Mogą one dodatkowo zachęcać do skorzystania z porady. Czasem te dodatkowe, uzyskane przy okazji zyski mogą stanowić dla klienta większą wartość rozwiązanie podstawowego problemu. W rezultacie przedstawionych działań, doradca ma możliwość doprowadzenia do sytuacji, w której klient początkowo opierający się pomocy, stanie się nią zainteresowany. Pracę z klientem oporującym podejmują doradcy dialogowi i liberalni, bowiem dla nich budowanie relacji z klientem jest sprawą zasadniczą doradzania.

Rozmowa poradnicza może być krótka, konkretna, a kiedy indziej rozciągać się na wiele spotkań. Wszystko zależy od stopnia złożoności problemu i możliwości jego rozwikłania.

Sluchanie

Szczególne znaczenie w postępowaniu doradcy zawodowego, jak i w każdym innym obszarze pomagania jest słuchanie. Jest to trudna sztuka, wymagająca skupienia i poświęcenia klientowi uwagi. Słuchanie jest wbrew wielu opiniom działaniem aktywnym, nawet jeśli odbiorca nie odzywa się, milczy. W sytuacjach

wymagających szczególnej koncentracji uwagi, rozumienia sensu wywodów klienta, doradca musi uważać na każde jego słowo, śledzić tok rozumowania swojego rozmówcy. Nie czas wtedy na formułowanie własnych myśli, na odrywanie swojej uwagi od wypowiedzi, bo to zagraża zerwaniem towarzyszenia rozmówcy w dokonywanej przez niego prezentacji myśli. Przy tym doradca obserwuje klienta, jego reakcje emocjonalne i wysyłane sygnały niewerbalne, które dopełniają informacje otrzymywane kanałem werbalnym. Swoje zaangażowanie w słuchanie, w milczeniu doradca może wyrażać sygnałami niewerbalnymi, wśród których najpowszechniejszym jest potakiwanie głową, grymas twarzy w zależności od relacjonowanych okoliczności, uśmiechem. Sygnały te powinny być wyrażane „miętko”, czyli delikatnie, tak aby nie zdominowywać relacji, nie przeszkadzać w narracji klienta. Doradca nie powinien zapominać, że jego zadaniem jest pomoc klientowi, a to wymaga uważnego wysłuchania go, tak aby zrozumieć jego i jego problem. Doradca w trakcie rozmowy nie może przedkładać własnej osoby. Uważne wysłuchanie nie tylko dostarcza niezbędnych informacji, ale w wielu przypadkach wpływa na stosunek klienta do doradcy.

W trakcie rozmowy poradniczej, obok narracji klienta doradca najczęściej prowadzi jednak rozmowę, a więc oprócz słuchania również odnosi się do wypowiedzi klienta i prezentuje własne myśli. W tych przypadkach słuchaniu towarzyszą wyraźniejsze reakcje, wyrażane w różnych postaciach. Do form zachęty do dalszej wypowiedzi należy okazanie zainteresowania przedstawianą sprawą, wykazanie ciekawości, poprzez zadanie dodatkowego pytania o bardziej szczegółową informację. Natomiast niewskazane jest stosowanie ocen, wartościowanie, które w każdym przypadku mogą spowodować wycofanie się klienta, zwłaszcza jeśli jest szczególnie wrażliwy na swoim punkcie. Uwaga ta jest szczególnie ważna w początkowej fazie relacji, kiedy stopień nieufności klienta jest najczęściej wysoki.

Jeżeli zachodzi konieczność, w trakcie wysłuchiwanie klienta doradca może robić notatki, nie przeszkadzając jednak w wypowiedzi. Dobrze jest wtedy uprzedzić klienta, że będzie to miało miejsce i jaki jest tego cel. W przeciwnym razie dokumentowanie wypowiedzi może bowiem niepokoić klienta, sprawiać że będzie czuł się nieswojo i będzie koncentrował się na formie wypowiedzi, a nie na przekazywanych treściach.

W sytuacjach, gdy doradca ma wątpliwości, czy dobrze zrozumiał wypowiedź klienta może odwołać się do parafrazowania, do wypowiedzi ukazującej rozumienie rozmówcy. Jako, że w poradnictwie za relację odpowiedzialny jest doradca, na nim spoczywa zadanie upewnienia się, czy z kolei jego intencje zostały właściwie odebrane przez klienta. Z tego względu, o ile klient nie uczyni tego sam, wskazane jest zapytanie go, jak rozumiał wypowiedź doradcy.

Ze słuchaniem wiążą się następujące techniki:

- parafrazowanie,
- klaryfikowanie,
- zadawanie pytań otwartych,
- negocjowanie,
- odzwierciedlanie uczuć,
- wspieranie,
- aktywizowanie,
- obserwacja.

Parafrazowanie

Jest to reakcja zwrotna słuchacza na usłyszaną wypowiedź swojego rozmówcy polegająca na przedstawieniu jej treści własnymi słowami. Zazwyczaj parafrazując doradca rozpoczyna od słów „Z twojej wypowiedzi wynika, że...”, „Sądziś, że...”, „Z tego co powiedziałeś wynika, że...” lub nadając swojej wypowiedzi postać pytania rozpoczynając od słów: „uważasz, że...”. Rozmówca ma w tym przypadku możliwość upewnienia się, że jego komunikaty zostały odebrane zgodnie z intencją, jeżeli natomiast występują rozbieżności, ma możliwość udzielenia dodatkowych wyjaśnień i ich skorygowania. Parafrazowanie służy głównie usunięciu niejasności lub różnic w intencjach nadawcy i odbiorcy komunikatu. Jest też potwierdzeniem słuchania przez rozmówcę, a tym samym okazania szacunku i poświęcenia uwagi. Sprzyja więc uwiarygodnieniu doradcy. Ważne znaczenie przy tym wszystkim może mieć dla samego klienta. Sparafrazowanie jego wypowiedzi niekiedy ukazuje w sposób trafny cały jego problem i sytuację, których wcześniej sam nie potrafił określić. Może więc się zdarzyć, że powoduje pierwsze zetknięcie się klienta z rzeczywistym problemem.

Klaryfikowanie

Odgrywa ono ważną rolę w sytuacjach, gdy doradca ma wątpliwości, czy dobrze zrozumiał wypowiedź klienta, gdy zgubił się w przyswajaniu komunikatu lub gdy w wypowiedziach klienta pojawiły się sprzeczności lub nieścisłości. Wówczas doradca przy najbliższej sposobności zwraca się z prośbą o zweryfikowanie lub wyjaśnienie niezrozumiałego komunikatu. Przy tym przedstawia swoimi słowami, jak zrozumiał wypowiedź. Dobrą formą pomocy w tym przypadku jest zwrócenie się z prośbą o zilustrowanie przykładami wypowiedzianych treści. Oczywiście i w tym przypadku należy unikać oceniania wypowiedzi, czy sposobu jej wyrażania. Wciąż należy pamiętać o gotowości niesienia pomocy, a to wiąże

się z zaakceptowaniem klienta takim jakim jest, w tym również formy wyrażania przezeń myśli.

Klaryfikowanie, które jest wyjaśnianiem, pozwala zweryfikować, niekiedy uszczegółwić i przede wszystkim uporządkować przedstawione przez klienta informacje.

Zadawanie pytań otwartych

Inspiruje do narracji, do własnej dłuższej wypowiedzi. Najczęściej jest to wypowiedź refleksyjna, swobodna, jej autor sam decyduje, co w niej zawrzeć, co opuścić, co jest bardziej, a co mniej ważne. W takiej wypowiedzi najczęściej zawarta jest cała złożoność przypadku, w odróżnieniu od pytań szczegółowych. Wbrew opiniiom, że odpowiedzi na pytania otwarte mogą być niekonkretne albo nie na temat, zawierają one w sobie zazwyczaj wielkie bogactwo informacji. Jako, że są otwarte, nie zawierają żadnych sugestii ani ukierunkowania wypowiedzi. Będąca ich rezultatem narracja jest więc samodzielna. Dłuższe wypowiedzi prowadzą też do zmniejszenia czujności nadawcy, który może niekiedy starać się selekcjonować prezentowane treści. Odpowiedzi na pytania otwarte są najczęściej dłuższe, rozbudowane, zawierają również informacje o małym znaczeniu. Ich konstrukcja jest często przypadkowa, tworzona wraz z opowiadaniem. Z tego powodu wysłuchiwanie ich wymaga dużego skupienia i wyłaniania informacji ważnych dla problemu, z którym zwrócił się klient. Stawianie pytań otwartych jest techniką wykorzystywaną głównie przez doradców liberalnych.

Negocjowanie

Negocjacje to sposób, w jaki dwie strony pertraktują w celu uzyskania możliwie najkorzystniejszego rezultatu.

W negocjacjach końcowy rezultat najczęściej jest wynikiem wzajemnych ustępstw każdej ze stron.

W negocjacjach można wyróżnić cztery typowe style negocjowania, biorąc pod uwagę dwa wymiary:

- wymiar współdziałania (od współpracy pełnej do walki);
- wymiar aktywności (od pełnej aktywności do bierności).

Na tak wyznaczonej płaszczyźnie wyróżniamy następujące style, różniące się od siebie stopniem współdziałania i aktywności:

- styl aktywno-kooperacyjny. Jego cechami są aktywne i szczegółowe analizowanie detali, dążenie do rzeczowego i logicznego rozważania argumentów, odporność na argumenty emocjonalne i żywość, wręcz agresywność w rozmowach;

- styl pasywno-współpracujący. Cechuje go konwencjonalizm postępowania, odwoływanie się do zasad i obowiązujących wartości, gotowość do współpracy i ulegania;
- styl pasywno-walczący. Cechuje się umiejętnością utrzymania poprawnych układów interpersonalnych, otwartość na problemy partnera, empatia, takt i delikatność. Nie występuje tu dążenie do narzucania inicjatywy.

Partnerzy rozpoczynający negocjacje, zazwyczaj cechują się pewnymi określonymi nastawieniami, które znacząco wpływają na charakter ich zachowań. Wynikają one z założonego celu negocjacji i stosunku do partnera. Są trzy rodzaje takich nastawień :

1. „Przegrana-przegrana”. Jest to podejście najmniej konstruktywne. Strona przystępująca do negocjacji z takim nastawieniem nie liczy na uzyskanie własnych korzyści, na wygranie negocjacji, lecz nastawiona jest na zadanie możliwie dużych strat partnerowi. Nie mają dla niego znaczenia nawet własne straty. Tego typu postępowanie jest oczywiście irracjonalne i w gruncie rzeczy z takiego starcia obie strony wychodzą ze stratami. Z tego typu podejściem spotykamy się przy negocjacjach trwających bez końca, nie dających się rozstrzygnąć w kolejnych fazach, przy nieustępliwości stron, w przypadku, gdy strona zamierza za wszelką cenę postawić na swoim lub uniemożliwić uzyskanie przez partnera satysfakcjonującego go rozwiązania.
2. „Wygrana-przegrana”. To nastawienie wiąże się z chęcią „ogrania” partnera. Partner jest więc traktowany jako przeciwnik, czyli trzeba go pokonać, nie licząc się z jego konsekwencjami, z jego stratami. W tej sytuacji strona wykazująca nastawienie „wygrana-przegrana” koncentruje się na własnych korzyściach i efektach kosztem przeciwnika. W przeciwieństwie do poprzedniego nastawienia, przy tym jedna ze stron może odnieść sukces.
3. „Wygrana-wygrana”. Jest to konstruktywne i twórcze podejście do negocjacji. Przy nim strony wychodzą z założenia, że końcowy rezultat może zadowolić obie strony. Jest to więc sytuacja współpracy, gdzie strony dbają o swoje interesy, jednakże traktują partnerów jako przyjaciół, współpracowników, z którymi wspólnie można rozwiązać problem i dzięki temu każda ze stron może osiągnąć pożytek. Nie ma tu więc niezdrowej konkurencji, walki między sobą. Strony nastawione są do siebie życzliwie, unikają konfrontacji, demonstrują przyjazne nastawienia i zaufanie, wzajemnie się akceptują, a nawet nagradzają. Względem siebie są elastyczni i ugodowi.

W praktyce poradniczej stosuje się trzecie z przedstawionych podejść. Niesie ono też pewne zagrożenia, spolegliwość może niekiedy osłabiać efekty, zwłaszcza, jeżeli strony współpracują, bowiem wówczas są skore do wzajemnych ustępstw. Przy tym nastawieniu cała energia obu stron koncentrowana może być w sposób

twórczy, nie destruktywny i może służyć rozwiązywaniu problemów, a nie agresji lub obronie przed atakami strony przeciwnej.

Nastawienia do negocjacji są głównym czynnikiem warunkującym styl negocjowania. Jest on wyznaczony przez inne jeszcze czynniki, takie jak okoliczności zewnętrzne, problem będący przedmiotem negocjacji, tempo, czas i miejsce, pozycje partnerów (silna, słaba, uprzywilejowana), wzajemna wiedza.

Trzy najczęściej opisywane style negocjowania są następujące – kooperacyjny (miękki), rywalizacyjny (twardy) i rzeczowy (zasadniczy).

Z negocjacjami mamy do czynienia wciąż, w różnych sytuacjach, poczynając od uzgodnień dotyczących życia codziennego w rodzinie po ustalenia o wymiarze międzynarodowym. Oczywiście, w każdym przypadku inna jest odpowiedzialność za ich skutki. Niezależnie jednak od tego można wyróżnić pewne etapy negocjacji. Są one następujące:

1. Faza przygotowawcza. Jest ona bardzo ważna, często decyduje o osiągnięciu sukcesu w negocjacjach. Fazę tę wiążemy z ustaleniem celu lub celów negocjacji czyli z poszukiwaniem odpowiedzi na pytanie, co mają nam one dać, czyli co chcemy przez nie osiągnąć. Określenie celów jest znaczące zarówno w tej fazie, jak i w dalszych, etapach, bowiem umożliwia ukierunkowanie postępowania, koncentrowanie się na sprawach najważniejszych. Znając cele możemy dokonywać analizy naszych możliwości, którymi dysponujemy w czasie negocjowania. Chodzi tu zarówno o osoby negocjujące, czas, możliwości techniczne, organizacyjne, finansowe, jak i o naszą wiedzę o partnerze. Im więcej informacji na jego temat posiadamy, tym łatwiej nam prowadzić rozmowę. Wykorzystując zebrane informacje przygotowuje się plan negocjacji. Na plan ten składają się: ocena partnera i w oparciu o nią ustalenie najodpowiedniejszego w danej sytuacji stylu negocjowania; dobór osoby lub osób do bezpośredniego uczestniczenia w negocjacjach i ustalenie zakresu ich kompetencji; określenie miejsca i czasu negocjacji; określenie własnej oferty wyjściowej; ustalenie ewentualnych wariantów zastępczych na wypadek nieprzewidzianych okoliczności (plan musi być konkretny, lecz elastyczny); określenie zakresu ewentualnych ustępstw.
2. Negocjacje właściwe. Rozpoczynamy je od wzajemnego przedstawienia się oraz udzielenia informacji o sobie i swojej stronie. Początek kontaktu z partnerem jest częściowo nieformalny. Dominują zwroty grzecznościowe, kurtuzja. Jest to okazja do stworzenia klimatu wzajemnego szacunku i zaufania. Jeżeli partner jest znany, wówczas ten etap jest łatwiejszy, ogranicza się do wymiany uprzejmości i wymiany grzecznościowych informacji. Jeżeli natomiast jest zupełnie obcy, wówczas jego zadaniem jest poznawanie się, wzajemne uzyskiwanie wiedzy o partnerze. Zwróćmy uwagę na to, że te same zadania i czynności dotyczą obu stron, zarówno naszej, jak i naszego partnera. W dal-

szej części rozmowy następuje wzajemne informowanie się o oczekiwaniach związanych z rozpoczynanymi negocjacjami oraz o poziomie kompetencji obu stron. Te informacje są niezbędne do odpowiedniego pokierowania dalszymi działaniami. W przypadku wystąpienia niejasności, niewłaściwego odczytania intencji partnera należy to niezwłocznie wyjaśnić. Ten etap negocjacji kończy się zinventaryzowaniem koncepcji (planu negocjacji). O ile aktualne informacje zmuszają do modyfikacji planu, należy wygospodarować na to czas lub negocjacje przełożyć. Zasadnicze rozmowy wiążą się w zasadzie z konfrontacją ofert i warunków ich realizacji. Oczywiście, ta faza będzie się różniła w zależności od rangi problemów, wiedzy o kliencie i jego siły oraz od przyjętego przez strony stylu negocjowania. W tej fazie znaczące jest twórcze podejście do problemów, poszukiwanie najlepszego rozwiązania dla każdej ze stron. Duże znaczenie odgrywa tu właściwa komunikacja między stronami. Z tego też względu należy jednoznacznie formułować swoje myśli i tak je przedstawiać, aby partner jednoznacznie rozumiał nasze intencje. Podobnie jest z odczytywaniem informacji przekazywanych przez drugą stronę. Z tego względu ważne jest uważne słuchanie partnera, wykonywanie notatek, wyjaśnianie nieudomówień, bądź sformułowań dowolnych w interpretacji.

3. Prawdopodobnie partner przewiduje możliwość nieznacznego opuszczenia wcześniej sformułowanych oczekiwań. Można więc przypuszczać, że pomimo wzajemnych ustępstw, każda ze stron ma możliwość osiągnięcia założonego, nie zawsze, a raczej rzadko ujawnianego efektu i być zadowolona z rezultatu negocjacji.
4. Kontrakt. Doprowadzone do końca rozmowy zamykają ustalenia końcowe czyli kontrakt. Dla skutecznego negocjatora każda z wyróżnionych faz jest ważna i konieczna. Zlekceważenie którejkolwiek z nich może zniweczyć cały pozostały wysiłek nawet w przypadku, gdy był on duży i dysponowaliśmy znaczącymi argumentami.

Czas trwania poszczególnych etapów negocjacji w poradnictwie zawodowym, podobnie jak i ich przebieg, mogą się różnić w zależności od tego, jaki problem wymaga znalezienia kompromisu.

Odzwierciedlanie uczuć

Kolejną techniką jest odzwierciedlanie uczuć. Prowadzi ono do pogłębienia porozumienia i w rezultacie do wytworzenia więzi pomiędzy klientem i doradcą. Poprzez ujawnianie emocji partnerzy relacji udowadniają, że sprawy którymi się aktualnie zajmują mają dla nich znaczenie, nie są im obojętne. Doradca ukazujący swoje uczucia ujawnia swoją wrażliwość w ogóle, choć przede wszystkim dotyczy ona klienta. Reagując emocjonalnie potwierdza odbierane uczucia

partnera, wyraża swoje zaangażowanie i stanowisko wobec nich. Odzwierciedlanie uczuć może być wyrażane werbalnie lub niewerbalnie. Jest to reagowanie na wyrażone przez niego stany emocjonalne. Dostrzeganie jego niepokoju, strachu, smutku, gniewu, radości lub złości przy ich uszanowaniu. Nie można tych stanów tłumić ani im zaprzeczać. Nie zawsze też można je zaakceptować, niekiedy wręcz klienta należy zastopować w jego reakcjach emocjonalnych. Wymaga to jednak rozsądnych działań ze strony doradcy, zrównoważonych, łagodnych ale stanowczych. Rozładowanie napięcia emocjonalnego może wpłynąć na poprawę relacji i zmianę nastawienia klienta na pozytywną. Odzwierciedlanie i okazywanie własnych uczuć przez doradcę jest pomocne i niezbędne w jego pracy, wymaga jednak doświadczenia i uwagi.

Wspieranie

Jest kolejną metodą realizowaną przy wykorzystywaniu różnych technik. Klient zwracając się o pomoc ma świadomość swoich ograniczeń uniemożliwiających rozwiązanie problemów, z którym się zgłasza. Często temu poczuciu bezradności i bezsilności towarzyszy rezygnacja i wątplenie, brak nadziei na pomyslnie rozwiązanie sprawy. W tej sytuacji potrzebne jest mu wsparcie w postaci uznania jako osoby i wiary w możliwości poradzenia sobie z problemem. Wspieranie jest stwarzaniem możliwości wypowiedzenia się, mówienia o sobie i o swoich problemach, o swojej niemocy. Wraz z udzielaniem wsparcia, deklarowaniem pomocy i nie pozostawieniem go samemu sobie, z przekonywaniem o potencjale tkwiącym w kliencie, pojawiają się przesłanki nadziei, że może rzeczywiście realne jest rozwiązanie problemu, obok klienta jest życzliwa, kompetentna, skora do udzielenia pomocy osoba. Wraz z przywracaniem wiary w możliwości klienta rodzi się nadzieja. W sytuacjach szkolnych ma miejsce wiele sytuacji wręcz odwrotnych, kiedy to uczeń, który nie podołał zadaniu zostaje skarcony, ukarany, w wielu przypadkach napiętnowany a niekiedy ośmieszony. Przy naturalnej wrażliwości uczniów na opinię nauczycieli i rówieśników prowadzą one do zaniżenia samooceny, co z czasem przenosi się na wycofywanie się w obliczu niewielkich nawet trudności. Często rzutuje to na ich dalsze życie.

Aktywizowanie

Stanowi formę angażowania klienta do pracy nad zgłoszonym problemem. Angażowanie klienta prowadzi do wykorzystania jego potencjału, a przede wszystkim do usamodzielniania go, do szukania rozwiązań. Doradca może w takiej sytuacji przeprowadzić procesowi rozwiązywania sprawy, podpowiadać niezbędne dane, w oparciu o które klient znajdzie właściwe wyjście. Zaangażowany

klient może z pasją próbować różnych poszukiwań, znajdować tym satysfakcję i z czasem wiarę we własne możliwości. Stawianie zadań, stymulowanie do wysiłku jest przez niego zazwyczaj chętnie podejmowane, tym bardziej, jeżeli zostanie właściwie umotywowany do pracy.

Obserwacja

Obserwowanie powinno towarzyszyć każdej rozmowie. Daje ono możliwość odczytywania sygnałów niewerbalnych i tym samym umożliwia pełniejsze rozumienie przekazywanych komunikatów. Pozwala też na odpowiednie reagowanie na przekaz ze strony partnera rozmowy. Obserwacja stanowi istotne ogniwo postępowania diagnostycznego i w części poświęconej diagnozie została omówiona bardziej wyczerpująco.

3.6. Przykłady dobrych praktyk

Problemy bezrobocia młodzieży oraz długotrwałego bezrobocia oraz ich wieloletnie następstwa sprawiają, że coraz powszechniejsze są próby ich rozwiązywania w społecznościach lokalnych. Wciąż są one jednak mało skuteczne, toteż każde nowe rozwiązanie przyczyniające się do aktywizacji zawodowej ludzi młodych jest ważne i pożądane. Wśród coraz częściej spotykanych działań na rzecz rozwiązywania problemów społecznych jest odwoływanie się do doświadczeń innych krajów. Sprzyja temu zarówno coraz powszechniejsza współpraca, jak i możliwości stwarzane przez wykorzystywanie środków unijnych. Projekt „Light my Power” w całości można uznać za przykład dobrej praktyki. Jest on w polskich warunkach innowacyjny, nie tylko dlatego, że jest oryginalny i nowatorski, ale również przyniósł konkretne efekty w postaci aktywizacji zawodowej znacznej liczby uczestników. Wykorzystane w nim zostały doświadczenia partnerów z dwóch krajów partnerskich Unii Europejskiej – Niemiec i Szwecji zaadoptowane do polskich warunków.

Realizacja projektu wiązała się z podjęciem szeregu działań, do realizacji których angażowała się liczna grupa trenerów i doradców. Na podstawie ich doświadczeń, wybrane zostały poniższe przykłady, które rekomendujemy jako dobre praktyki.

W sferze organizacyjnej:

1. Nawiązanie współpracy z Ośrodkiem dla Osób Uzależnionych w Świebodzinie. Osoby te znajdują się na ostatnim etapie terapii. Zakwalifikowani pacjenci ośrodka uczestniczą w zajęciach w ramach projektu.
2. Wprowadzenie do programu wcześniej nieplanowanych kursów prowadzących do uzyskania uprawnień pracowniczych.

W sferze metodycznej i merytorycznej:

1. Trening osobisty. Orientacja na samopoznanie uczestników. W wielu przypadkach pomocny okazał się kontrakt podopieczny – trener, w którym określone są zasady współdziałania oraz wzajemne zobowiązania. Kontrakt też przedstawia wspólnie uzgodnione dopuszczalne granice swobody w postępowaniu i zachowaniu uczestników i trenera. Kontrakt umożliwił trenerom odwoływanie się do wzajemnych ustaleń, dzięki czemu prowadził do mobilizacji uczestników w sytuacjach opieszałości i zniechęcenia.

Praca nad poznaniem swoich słabych i mocnych stron, w kontekście wyszukiwania pozytywów w środowisku, dochodzenie przez to do konstruktywnego podejścia do napotykanych problemów i przez to poszukiwanie zasobów umożliwiających ich rozwiązywanie. Rozmowa na te tematy stwarza możliwość przewartościowań i budowanie pozytywnego nastawienia do świata swojego w nim miejsca.

Spotkania z ludźmi, którzy osiągnęli sukcesy w pracy zawodowej, biznesie, sporcie, rozrywce i kulturze. Umożliwiają z jednej strony bezpośredni kontakt z ludźmi sukcesu, porozmawianie z nimi, z drugiej – poznanie, że sukces jest dostępny właściwie każdemu, wiąże się jednak zazwyczaj z wysiłkiem, pracą, z wyrzeczeniami. Może pobudzać do refleksji nad własnym postępowaniem.

Rozwiązywanie bieżących problemów uczestników, spraw bieżących, praca z terminarzem. Uczenie się planowania dnia, rozkładania zajęć i obowiązków, pilnowania zobowiązań i terminowości wywiązywania się z nich.

Zajęcia grupowe związane z prezentacją zagadnienia, które wiąże się z własnymi zainteresowaniami i pasjami uczestników. Umożliwiły one wykonanie oryginalnych prac (najczęściej prezentacji multimedialnych), do wykonania których podopieczni angażowali się z uwagi na to, że zajmowali się sprawami im bliskimi, których często byli znawcami. Zajęcia umożliwiły poznanie często nierozpoznanych cech uczestników. Stanowiły też okazję do wzbudzania zainteresowań innych uczestników projektu na bazie przedstawianych problemów. Podnoszą samoocenę i zwiększają poczucie pewności siebie, często deficytową cechą bezrobotnej młodzieży.

2. Trening fizyczny. Młodzież uczestnicząca w projekcie nie dba o sprawność fizyczną, od tej strony jest zaniedbana. Niektórzy korzystają z siłowni, ale w celu zwiększenia masy ciała. Zajęcia w ramach treningu fizycznego mają charakter prozdrowotny, służą wzmocnieniu kręgosłupa, ujędrnieniu ciała, kształtowaniu prawidłowej sylwetki i postawy, zapanowaniu nad właściwą masą ciała. Ukazują też możliwości samodzielnej pracy nad swoją sprawnością fizyczną i podnoszeniem kondycji fizycznej. Trenerzy udzielają też wskazówek dotyczących usprawniania fizycznego.

3. Trening pracy. Szczególnie wartościowe okazały się wizyty w zakładach pracy. Uczestnicy mieli możliwość zapoznania się z konkretną pracą w różnych zawodach – produkcyjnych i usługowych wykonywaną w różnego typu zakładach. Dla większości, która nigdy nie pracowała zawodowo było to zupełnie nowe doświadczenie. Młodzież miała możliwość poznania organizacji pracy, odbycia rozmów z pracownikami na temat pracy, odpowiedzialności zawodowej, możliwości awansu. Interesujące było doświadczenie nabyte podczas wizyty w centrum handlowym Leroy Merlin na zasadzie „cichego klienta”. Zajęcia te polegały na ukierunkowanej niejawniej obserwacji pracy personelu sklepu.
4. Trening społeczny. Wypełnianie dokumentów urzędowych, zeznań podatkowych, dokumentów sądowych, przygotowywanie pism do instytucji pomocy społecznej, na policję, do komorników, C.V. i innych. Okazuje się bowiem, że młodzież pod tym względem nie ma żadnego przygotowania. W zależności od potrzeb i zaistniałych sytuacji trenerzy towarzyszą podopiecznym przy rozwiązywaniu przez nich relacji z urzędami udzielając wsparcia nie tylko rzeczowego lecz również emocjonalnego.

Zorganizowanie kompletnych imprez dla dzieci w przedszkolu – Mikołajki, Dzień Dziecka. Wiązało się to z opracowaniem programu i kosztorysu imprez, wykonanie rekwizytów i dekoracji, podział zadań uczestników pomiędzy sobą oraz przeprowadzenie imprez. Obok uspołecznienia i doskonalenia sprawności organizacyjnych była to znakomita okazja do treningu współpracy i współodpowiedzialności.

Zorganizowanie uroczystego spotkania wielkanocnego członków grupy wraz z zaproszonymi gośćmi, którymi byli dyrektor CIS, koordynator projektu, doradca metodyczny. Uczestnicy przygotowali spotkanie od strony organizacyjnej, przygotowali też catering. Byli odpowiedzialni za przebieg spotkania, w tym za prowadzenie rozmowy, stawianie pytań do zaproszonych gości.

Prezentacje multimedialne ukazujące własne zainteresowania. Jest to okazja do zaprezentowania własnych zainteresowań, własnej osobowości. Jest to także sposobność do spojrzenia na siebie samego, do poznania siebie i do „odkrywania” swojego potencjału. Na podobnej zasadzie odbywały się zajęcia mające na celu zaprezentowanie swojego środowiska społecznego – swojego miasta, osiedla. Przygotowanie prezentacji na temat swojej miejscowości stanowi podsumowanie zbierania informacji o swoim miejscu życia i zamieszkania. Jest to okazja do refleksji nad sobą i swoim miejscem w świecie. Zazwyczaj są to dotychczas nieznanne młodzieży doświadczenia, rozszerzające jej spojrzenie na świat i na codzienność.

5. Nauka i doskonalenie języka obcego (angielskiego). Realizowana w dwóch formach. Pierwsza polegała na realizacji krótkich jednostek pomiędzy planowanymi zajęciami. Drugą stanowiły zajęcia z zakresu praktycznej nauki języka angielskiego prowadzone indywidualnie w ramach treningu osobistego przy wykorzystaniu środków medialnych. Zajęcia te były możliwe dzięki wykorzystaniu zasobów własnych kadry trenerskiej.

Zakończenie

Bezrobocie jest zjawiskiem społecznym nieodłącznie towarzyszącym gospodarce kapitalistycznej i trudno przypuszczać, że nadejdzie czas, kiedy go nie będzie. Wręcz przeciwnie, postęp techniczny i organizacyjny sprawiają, że udział człowieka przy wykonywaniu wielu prac staje się niekonieczny, niekiedy wręcz zbędny, a nawet szkodliwy. Praca zawodowa stanowi jednak źródło postępu zarówno w wymiarze społecznym, gospodarczym jak i indywidualnym, toteż od lat poszukuje się sposobów na umożliwienie ludziom wykonywania pracy w różnych postaciach i w różnym charakterze.

Brak kontaktu z pracą w wymiarze indywidualnym prowadzi zazwyczaj do marginalizacji, a potem do wykluczenia społecznego. Często jest to samomarginalizacja, która z czasem przyczynia się do marginalizacji realizowanej przez społeczeństwo. Zagrożeni są wszyscy, najbardziej jednak młodzież. Wymaga więc szczególnej uwagi i pomocy skierowanej na aktywizację zawodową i przywrócenie do aktywnego życia.

Wieloletnie doświadczenia w przywracaniu osób długotrwale bezrobotnych wskazują, że skuteczna jest jedynie praca indywidualna, w długotrwałym bezpośrednim kontakcie trener – klient. Poszukując sposobu na skuteczne wsparcie młodzieży bezrobotnej sięgnęliśmy do doświadczeń zagranicznych – Niemiec i Szwecji. W obydwu występują inne niż w Polsce uwarunkowania kulturowe. Sytuacja młodzieży na rynku pracy również jest wyznaczona przez inne przyczyny pierwotne. Okoliczności doświadczania bezrobocia są jednak już zbliżone, toteż doświadczenia Partnerów uznaliśmy za przydatne w warunkach Polskich.

Posiłkując się nimi w pracy z młodymi podopiecznymi z terenu województwa lubuskiego opracowany został projekt wsparcia „Light my Power”. Nie ogranicza się on jednakże do adaptacji doświadczeń zagranicznych, lecz jest własną oryginalną koncepcją wsparcia młodzieży bezrobotnej. Jego istota została przedstawiona w podręczniku, który jest adresowany do służb pomocy społecznej.

Podręcznik jest nie tylko próbą przedstawienia zrealizowanej koncepcji pracy, ale też zawiera informacje metodyczne przydatne w bieżącej pracy z beneficjentami.

Autor opracowania oraz Realizatorzy Projektu mają nadzieję, że pracownicy pomocy społecznej znajdą w nim inspirację i przykłady konkretnych rozwiązań pomocy młodym ludziom mającym już mimo młodego wieku, doświadczenia braku pracy.

Conclusions

Unemployment is a social phenomenon intrinsically related to the capitalist economy and it is difficult to expect that it will disappear with time. On the contrary, progress in technology and organization, result in the fact that human involvement in the performance of various kinds of work becomes unnecessary, sometimes even harmful. At the same time however, professional work constitutes the source of progress in the social, economic and individual dimension, hence over many years there have been attempts to enable people to perform work in different forms and character.

Lack of contact with work in the individual dimension usually leads to marginalization and, at the later stage, to social exclusion. This is frequently self-marginalization, which with time contributes to the marginalization on the part of the society. Everybody is at risk, yet young people seem to be particularly affected. Thus, special attention and support should be directed at occupational development and bringing people back to active life. Extensive experience in occupational development programmes for long-term unemployed persons indicates that only individualised work, based on a long-term contact between the coach and the client, is effective. While looking for the ways of offering efficient support to young unemployed people, we took advantage of German and Swedish experience.

In both cases, cultural determinants vary from those in Poland. The situation of young people on the job market is conditioned by different primary causes. Yet, the circumstances of experiencing unemployment are similar and the experience of our Partners occurred useful in the Polish conditions. On this basis, a support project 'Light my Power' was developed for the purpose of work with young people from the Lubuskie province. It is not limited exclusively to the adaptation of foreign experience, but constitutes the original conception of offering support to unemployed young people. Its essence is presented in a handbook directed at social support services. The handbook presents the results of the accomplished project and contains methodological information, useful in practical work with beneficiaries. The author of the work and the Project team hope that the staff of social support services will find the book, as well as specific examples of solutions in offering support to young people, who despite their age have already experienced unemployment, inspiring and useful.

Bibliografia:

- Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proctor II R.F., *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006
- Balasiewicz A., Chojnacki W., *Człowiek w nowoczesnej organizacji. Wybrane problemy doradztwa zawodowego i personalnego*, Toruń 2005, s. 267
- Bee H., *Psychologia rozwoju człowieka*, Poznań 2004
- Buczowska B., *Coaching jako metoda pracy doradcy zawodowego*, [w:] *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*, red. E. Siarkiewicz, B. Wojtasik, Wrocław 2008
- Czarnecki K. M., *Podstawowe pojęcia*, Sosnowiec 2008
- Damon J. R., *Wykluczenie*, Warszawa 2012
- Egan G., *Kompetentne pomaganie*, Poznań 2002
- Furmanek W., *Edukacja a przemiany cywilizacyjne*, Rzeszów 2010
- Głąbicka K., *Wybrane elementy rynku pracy*, Warszawa 2001
- Hajduk E., *Czy można pomagać skutecznie*, Poznań 2012
- Harwas-Napierała B., Trempała J., *Psychologia rozwoju człowieka*, Warszawa 2000
- Heller R., *Motywowanie pracowników*, Warszawa 2000
- Januszek H., Sikora J., *Socjologia pracy*, Poznań 1998
- Jarosz E., Wysocka E., *Diagnoza psychopedagogiczna. Podstawowe problemy i rozwiązania*, Warszawa 2006
- Jeruszka U., *Człowiek i zawód. Wybrane zagadnienia pedagogiki pracy*, Warszawa 2010
- Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej*, Warszawa, 1974
- Kasprzak E., *Sukces i porażka bezrobotnych na rynku pracy*, Poznań 2006
- Korczyński I., Pietruliński B., *Kariera zawodowa*, Zielona Góra 2003
- Krause E., Wołoszyn-Spirka W., *Wybrane zagadnienia etyki doradcy zawodowego*, Bydgoszcz 2012
- Kukla D., *W kręgu personalizmu doradcy zawodowego*, Częstochowa 2012
- Kwiatkowski E., *Bezrobocie. Podstawy teoretyczne*, Warszawa 2002
- Lalak D., Lipowicz E., *Praca socjalna z rodziną. Diagnoza projektowanie zmiana*, Zielona Góra 2014
- Matczak A., *Zarys psychologii rozwoju, Podręcznik dla nauczycieli*, Warszawa 2003
- Mosiek B., *Edukacja, bezrobocie, wsparcie społeczne (studium socjopedagogiczne)*, Rawicz – Leszno 2004
- Murgatroyd S., *Poradnictwo i pomoc*, Poznań 2000
- Narkomania w zmieniającym się świecie. Wybrane aspekty*, pod red. D. Rybczyńskiej Abdel-Kawy, Zielona Góra 2012

- Nęcki Z., *Negocjacje w biznesie*, Kraków 1991
- Nowacki T. W., Jeruszka U., *Podstawy dydaktyki pracy*, Warszawa 2004
- Nowacki T. W., *Zawodoznawstwo*, Radom 2003
- Nowacki T., *Podstawy dydaktyki zawodowej*, Warszawa 1979
- Oleś P. K., *Wprowadzenie do psychologii osobowości*, Warszawa 2003
- Parzęcki R., *Podstawy wiedzy o edukacji i poradnictwie zawodowym*, Włocławek 1999
- Paszowska-Rogacz A., *Doradztwo zawodowe. Wybrane metody badań*, Warszawa 2009
- Poradnictwo zawodowe dla osób z grupy szczególnego ryzyka. Wybrane aspekty*, pod red. D. Kukli i Ł. Bednarczyka, Warszawa 2010
- Psychologia. Podręcznik akademicki*, pod red. D. Dolińskiego i J. Strelaua, t. 1 i 2, Gdańsk 2014
- Psychologiczne portrety człowieka*, pod red. A. I. Brzezińskiej, Gdańsk 2005
- Rosalska M., Dołęga-Herzog H., *Przygotowanie uczniów do wyboru zawodu – zestawy ćwiczeń*, Warszawa 2014
- Rożnowski B., *Przechodzenie młodzieży z systemu edukacji na rynek pracy w Polsce. Analiza kluczowych pojęć dotyczących rynku pracy u młodzieży*, Lublin 2009
- Sarzyńska E., *Doradca zawodowy w środowisku bezrobotnych*, Lublin 2007
- Skowrońska A., *Praca socjalna z osobami długotrwale bezrobotnymi i członkami ich rodzin*, Warszawa 2014
- Suchańska A., *Rozmowa i obserwacja w diagnozie psychologicznej*, Warszawa 2007
- Suchar M., *Kariera i rozwój zawodowy*, Gdańsk 2003
- Sutton C., *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańsk 2004
- Szumigraj M., *Poradnictwo kariery. Systemy i sieci*, Warszawa 2011
- Walter G.S., Cookie W.S., *Wywieranie wpływu przez grupy. Psychologia relacji*, Gdańsk 1999
- Włodarczyk M., *Pośrednictwo pracy. Studium prawno-społeczne*, Łódź 2002
- Wojtasik B., *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*, Warszawa 1997
- Wołk Z., *Całościowe poradnictwo zawodowe dla służb zatrudnienia*, Zielona Góra 2009
- Wołk Z., *Kultura pracy etyka i kariera zawodowa*, Radom 2009
- Wołk Z., *Zawodoznawstwo*. Warszawa 2013
- Woodcock M., *Podręcznik doskonalenia pracy zespołowej*, Radom 1983
- Wykluczeni. *Wymiar społeczny, materialny i etniczny*, pod red. M. Jarosz, Warszawa 2008
- Zimbardo P.G., Gerring R.G., *Psychologia i życie*, Warszawa 2012

Aneks

Załącznik I

Przykładowe tematy zajęć

1. Życie jako dom (analogie)
2. Uczenie się na własnych niepowodzeniach
3. Moja sytuacja zawodowa a lokalny rynek pracy
4. Co potrafię, a z czym mam problem?
5. Indywidualny plan działania
6. Moje cechy osobowościowe
7. Gotowość do zmiany warunkiem mobilności zawodowej
8. Asertywność w praktyce
9. Reagowanie na napotykanie oceny (przyjmowanie krytyki i odnoszenie się do komplementów)
10. Potencjał własny. Bilans mocnych i słabych stron
11. Formułowanie celów życiowych i zawodowych bliskich i dalekich
12. Kształtowanie wrażliwości społecznej (dyskusja po projekcji filmu „Szesnastoletnia mama”)
13. Instytucje publiczne w miejscu zamieszkania (wizyty – obserwacja, załatwianie własnych spraw)
14. Korzystanie z ofert bankowych (zakładanie konta, korzystanie z kart płatniczych i kredytowych, bankowość elektroniczna)
15. Wypełnianie rocznego zeznania podatkowego
16. „Nie jesteś sam” – budowanie wrażliwości społecznej
17. Patriotyzm lokalny. Więzy ze swoją społecznością lokalną
18. „Mój przyjaciel jest inwalidą”. Akceptacja niepełnosprawności w otoczeniu
19. „Przystosuj się”. Wolność i odpowiedzialność
20. Dyskusja tematyczna. Trening wystąpień publicznych
21. Błędy w komunikowaniu jako źródło nieporozumień i konfliktów
22. Bezinteresowna pomoc. Funkcje wolontariatu
23. Wpływ mediów na życie człowieka
24. Zasady zdrowego odżywiania się
25. Style podejmowania decyzji
26. Refleksyjne spojrzenie i analiza minionego dnia

27. Odpowiedzialność za własne słowa i czyny
28. Świadomość własnego życia
29. Emocje jako zły doradca
30. Relacje rodzinne. Moje miejsce w rodzinie
31. Praca społeczna jako sposób na „odrobienie” wyroku sądowego
32. Trudna sytuacja w życiu człowieka. Sposoby radzenia sobie. Pomoc innych ludzi
33. Mobbing. Odwoływanie się do własnych doświadczeń okresu nauki szkolnej
34. „Zaakceptuj siebie”. Samoocena i jej następstwa. Warto być sobą
35. Współczesna firma. Wizyty w zakładach pracy produkcyjnej i nieprodukcyjnej
36. Moja pasja. Przygotowanie prezentacji multimedialnej i jej zaprezentowanie
37. Produkcja i handel samolotami. Gra symulacyjna z zakresu przedsiębiorczości
38. Autorytety na przestrzeni życia
39. „Co realnie mogę osiągnąć?”. Analiza własnych możliwości
40. Symbole narodowe. Patriotyzm
41. Zagrożenia uzależnieniami
42. Wyroby ze szkła i metalu. Wrażliwość estetyczna
43. Wyroby z tkanin farbowanych
44. Negocjacje w życiu i biznesie
45. Zakład fryzjerski – modelowanie fryzur. Sesja zdjęciowa. Dbalność o wygląd własny
46. Obowiązki i prawa pracownika i pracodawcy
47. Pamiętnik. Dobre i złe wspomnienia jako źródło refleksji i wniosków na przyszłość
48. Podatki i ich rodzaje
49. Mocne strony jako atuty. Pasje, zainteresowania i zamiłowania, hobby
50. Mój plan dnia. Gospodarowanie czasem
51. Praktyczne wykorzystanie kodeksu pracy
52. Przygotowanie ozdób choinkowych
53. Zorganizowanie imprezy mikołajkowej dla przedszkolaków

Załącznik II

KONSPEKTY PRZYKŁADOWYCH ZAJĘĆ

Konspekt I

Temat: MÓJ OBRAZ WŁASNY

Cele ogólne: Rozpoznanie znajomości i samooceny swojej osoby.

Cele szczegółowe: Uwrażliwienie uczestników na własne cechy jako czynniki sprzyjające lub utrudniające realizację aspiracji.

Metody pracy: indywidualna, problemowa.

Środki dydaktyczne: duża kartka papieru, pisaki.

Założenia ogólne zajęć: Celem zajęć jest zwrócenie uwagi na własne cechy osobowe. Ich rezultatem powinno być lepsze poznanie swoich cech i dyspozycji osobowych. Elementem pracy może być dokonanie analizy mocnych i słabych stron swojej osoby (w subiektywnej samoocenie klienta).

Przebieg zajęć:

1. Przywitanie. Przedstawienie tematyki zajęć oraz umotywowanie uczestników do podjęcia wysiłku celem możliwie wnikliwego rozpoznania swoich cech. Prowadzący może zaproponować stworzenie mapy własnej osoby, co pozwoli na uwzględnienie wszystkich ważnych obszarów samowiedzy.
2. Uczestnicy indywidualnie równym frontem pracują nad opisem siebie. W miarę potrzeby prowadzący włącza się, wskazuje brakujące elementy wykonywanych charakterystyk, naprowadza uczestników na obszary, które zostały pominięte.
3. Po zakończeniu zajęć uczestnicy projektują swoją karierę życiową i zawodową odwołując się do rozpoznanych zasobów własnych.

Uwagi końcowe: Uczestnicy nie upowszechniają swoich prac, zostawiając je dla siebie, do własnej refleksji. Wykonanie tych zajęć może być przydatne przy realizacji zajęć poświęconych rekrutacji, gdzie odwołanie się do swojej mapy osobowościowej można pełniej wyrazić swoje C.V. i przygotować list motywacyjny.

Konspekt II

Temat: KIM JESTEM?

Cele ogólne: Budowanie relacji interpersonalnych. Trening słuchania ze zrozumieniem.

Cele szczegółowe: Doskonalenie asertywności i empatii.

Metody pracy: zespołowa problemowa, dyskusja problemowa.

Środki dydaktyczne: notatniki.

Przebieg zajęć:

1. Przywitanie. Przedstawienie treści zajęć. Zachęcenie do aktywnego uczestnictwa.

2. Podzielenie się grupy na pary. Zadaniem każdej pary jest przeprowadzenie wywiadów między sobą w celu ustalenia, kim jest ta druga osoba. Uczestnicy powinni zebrać możliwie najpełniejszy materiał na temat partnera tak, aby można było opracować jego wierną charakterystykę. Powinni więc wypytywać o cechy osobowe, doświadczenia, sukcesy i porażki, przyjaciół i rodzinę itd. Po przeprowadzeniu wywiadu, uczestnicy par zamieniają się rolami i przeprowadzają drugi wywiad.
3. Kolejnym etapem jest przedstawienie uzyskanych sytuacji. Uczestnicy prezentujący partnera wcielają się w jego postać. Osoba prezentująca staje za plecami siedzącej osoby, o której opowiada. Mówi w pierwszej osobie liczby pojedynczej (jakby mówiła o sobie).
4. Dyskusja z wykorzystaniem pytań ukierunkowujących:
 - jak dokładnie słuchałeś?
 - czy słuchałbyś uważniej, gdybyś wiedział, że będzie etap drugi?
 - co czułeś, gdy na chwilę stałeś się drugą osobą?
 - jak dokładnie słuchał Twój partner i udzielał informacji?
 - jak dobrze Ci szło, gdy przekazywałeś informacje na swój temat koledze?

Uwagi końcowe: Zajęcia te można przeprowadzić skupiając się wyłącznie na poznaniu obrazu siebie nakreślonego przez partnera po przeprowadzeniu wywiadu. Dla innych może być próbą skonfrontowania własnych opinii z wizerunkiem uzyskanym w wyniku wywiadu.

Ćwiczenie to może też być treningiem słuchania. W tym przypadku prowadzący kładzie nacisk na informację – sposób ich uzyskiwania, formułowanie uogólnień, syntetyzowanie, formułowanie opisu osoby, z którą prowadzono wywiad. Analiza przedstawionych informacji (opisów partnera) może też posłużyć do zweryfikowania zebranych i opisanych informacji. Partner udzielający w trakcie wywiadu informacji może odnieść się do trafności i kompletności dokonywanych opisów przez wywiadowcę.

Konspekt III

Temat: DAŻENIE DO CELU

Cele ogólne: Trening w zakresie formułowania celów życiowych i etapowych. Wyodrębnianie etapów realizacji celów własnego działania.

Cele szczegółowe: Nabycie umiejętności formułowania celów, jako warunku każdego podejmowanego działania. Antycypowanie czynników warunkujących realizację podejmowanych celów.

Metody pracy: indywidualna, problemowa.

Środki dydaktyczne: tablica, zeszyty lub arkusze papieru, załączniki (listy pytań).

Przebieg zajęć:

1. Przywitanie. Określenie treści zajęć.

2. Narysowanie na tablicy schematu: marzenia – pragnienia (ja chcę) – planowanie – działanie – realizacja zamierzeń.
3. Dyskusja o marzeniach, o ich realizacji. Odwoływanie się do doświadczeń własnych i innych osób, które zrealizowały marzenia. Można przeanalizować i wypisać cechy, które sprzyjają realizacji marzeń i dążeń.
4. Prowadzący przedstawia następujące pytania, na które następnie uczestnicy będą pisali odpowiedzi na swoich kartach:
 - Czy to, co zamierzasz jest możliwe do osiągnięcia?
 - Czy warto to zdobywać?
 - Czy dzięki temu zdobędziesz to, co naprawdę warto?
 - Czy być może inny cel nie byłby lepszy dla Twojego systemu wartości?
 - Czy to, co trzeba będzie zrobić, aby osiągnąć zamierzony cel, warte jest tego celu i czy koszt nie będzie wyższy od tego, co osiągniesz?
5. Prowadzący po przedstawieniu pytań inicjuje dyskusję na temat realności celów oraz kosztów, i nakładów, jakie trzeba ponieść dla ich zrealizowania. Można odwoływać się do znanych przykładów oraz własnych doświadczeń.
6. Uczestnicy mają za zadanie wybranie jednego ze swoich celów odwołując się do marzeń i zaplanować jego realizację. W tym celu wykorzystuje się poniższy plan, który prowadzący przedstawia uczestnikom (może być wyświetlony z wykorzystaniem rzutnika, przedstawiony na planszy lub podyktowany).

Plan realizacji celu:

1. Działania
 - jakie działania należy podjąć i jakie zadania wykonać?
 - jakie należy spełnić procedury (terminy, standardy druków, oświadczeń, przepisy, formalności urzędowe itp.)?
2. Informacje
 - jaką masz wiedzę przydatną do realizacji celu?
 - jaką wiedzę musisz osiągnąć?
3. Ludzie
 - kto ma lub mógłby mieć związek z realizacją Twojego celu?
 - na kogo możesz liczyć, kto może Ci pomóc?
 - w czym może wyrażać się ta pomoc?
 - kto może Ci przeszkodzić?
 - jakiego typu może być ta przeszkoda?
4. Zasoby
 - jakie posiadasz zdolności, umiejętności, mocne strony, zainteresowania, które mogą Ci pomóc w osiągnięciu celu?
 - z jakich zewnętrznych źródeł pomocy możesz korzystać w celu osiągnięcia celu (np. kredyty, stypendia itp.)?

- o co musisz wzbogacić swoją osobowość, aby umożliwić zrealizowanie celu (np. zdyscyplinować się, zadbać o sprawność fizyczną, stan zdrowia, dokształcić się itp.)?

5. Czas

- ile czasu zajmie Ci realizacja poszczególnych etapów dążenia do celu?
- kiedy należy podjąć poszczególne kroki?

6. Etapy

- kiedy i w jaki sposób będziesz się mógł przekonać, że zbliżasz się do celu?

7. Podsumowanie pracy. Uczestnicy dobrowolnie mogą przedstawić swoje cel i sposób jego realizacji. Grupa omawia go, doradza, wskazuje dobre rozwiązania, zgłasza wątpliwości. Jeżeli nikt nie zgłosi się do przedstawienia swojego planu prowadzący zwraca uwagę na złożoność uwarunkowań realizacji celów. Może też wskazać znaczenie dodatkowego kształcenia, opanowanie określonych sprawności (prawo jazdy, opanowanie znajomości języków obcych, obsługi programów komputerowych itp.). Podkreśla, że warto mieć marzenia i odważnie dążyć do ich realizacji, lecz wiąże się to z własnym wysiłkiem.

Uwagi końcowe: Pracę można przeprowadzić w grupie w formie dyskusji prowadzącej do zbudowania planu dążenia do wspólnego celu, np. wyremontowanie urządzeń na ścieżce zdrowia na osiedlu, zorganizowania imprezy sportowej lub kulturalnej dla mieszkańców osiedla lub wsi.

Konspekt IV

Temat: OSOBISTE PRZEDMIOTY

Cele ogólne: Integracja grupy.

Cele szczegółowe: Rozwijanie wyobraźni i empatii, pogłębianie procesu poznania.

Metody pracy: praca grupowa, dyskusja.

Środki dydaktyczne: przedmioty osobiste uczestników, mazaki, karteczki, kosz, duża chusta.

Założenia ogólne zajęć: Uczestnicy na postawie przyniesionych przedmiotów osobistych przez kolegów mają za zadanie rozeznaczyć ich właścicieli. Osoby przynoszące przedmioty powinny dobrać je tak, aby dotyczyły ich przyjemnych skojarzeń, zainteresowań, dobrych emocji. Nie należy ujawniać ich właścicieli.

Przebieg zajęć:

1. Powitanie, zachęcenie do pracy. Omówienie zajęć.
2. Uczestnicy umieszczają swoje przedmioty (każda osoba jeden) w koszu, tak aby nie było wiadomo, do kogo należą.
3. Prowadzący umieszcza je na stole na środku i przykrywa dużą chustą.
4. Uczestnicy siadają wokół i kolejno losują jeden przedmiot. Każdy może go z bliska obejrzeć, dotknąć, powąchać.

5. Na karteczkach zapisują wszystkie skojarzenia, jakie mają w związku z wylosowanym przedmiotem.
6. Ze wszystkich skojarzeń wybierają trzy najtrafniej odzwierciedlające dany przedmiot, jego istotę.
7. Uczestnicy na forum grupy wymieniają swoje spostrzeżenia i starają się odgadnąć, do kogo dany przedmiot należy.
8. Właściciele mogą opowiedzieć więcej o swoich przedmiotach i ich znaczeniu.

Uwagi końcowe: W ćwiczeniu należy skupić się na przedmiotach, ich analizie i opisie, nie na charakterystyce właścicieli.

Ćwiczenie rozwija komunikowanie, sprzyja ukierunkowaniu uwagi na kolegów z grupy, rozpoznawaniu ich cech osobowych poprzez fakty, interpretacje, metafory związane z ważnymi dla nich przedmiotami.

Konspekt V

Temat: POSZUKIWANIE PRACY

Cele ogólne: Przećwiczenie procedury poszukiwania i podejmowania zatrudnienia.

Cele szczegółowe: Doskonalenie umiejętności słuchania i czytania komunikatów werbalnych i niewerbalnych.

Metody pracy: gra symulacyjna.

Środki dydaktyczne: rekwizyty uczestników.

Założenia ogólne zajęć: Stworzenie warunków do wysyłania i odczytywania komunikatów werbalnych i niewerbalnych poprzez inscenizację. Interpretowanie uzyskanych informacji.

Przebieg zajęć:

1. Przywitanie.
2. Omówienie zajęć. Przydział ról uczestnikom (osoby poszukujące pracy – zostali uczestnicy, osoba rekrutująca).
3. Przeglądanie ofert pracy w Internecie i czytanie ogłoszeń prasowych. Analiza ofert pod kątem własnych możliwości potrzeb.
Przygotowanie przez każdego swoich dokumentów aplikacyjnych na ofertę zgłoszoną przez firmę poszukującą pracy (wcześniej przygotowaną przez prowadzącego). Można wykorzystać dostęp do Internetu, materiałów papierowych, poradzić się doradcy zawodowego (prowadzącego).
4. Złożenie dokumentów aplikacyjnych w komórce ds. rekrutacji. Symulowana rozmowa klient – przedstawiciel pracodawcy. Ważny jest sposób komunikowania werbalny i niewerbalny. Osoby aktualnie nie uczestniczące w scenie wykonują notatki swoich uwag i refleksji.
5. Analiza dokumentów. Komisja trzyosobowa analizuje je głośno komentując. Dokonuje wstępnej kwalifikacji podań. Dokonuje kwalifikacji do rozmowy kwalifikacyjnej.

6. Zakwalifikowane osoby przystępują do rozmowy z komisją rekrutacyjną. Pozostali obserwują i słuchają przebiegu rozmowy. Wychwytyją komunikaty werbalne i niewerbalne, notują.
7. Komisja ogłasza rezultaty rekrutacji. Uzasadnia swoją decyzję.
8. Wszyscy razem omawiają przebieg gry. Analizują wyniki swoich obserwacji. Formułują wnioski końcowe dotyczące swojego przyszłego postępowania przy poszukiwaniu pracy.

Uwagi końcowe: W zależności od posiadanego czasu prowadzący może zainscenizować cały przebieg kwalifikowania do pracy lub jego wybrany element np. tylko przebieg rozmowy kwalifikacyjnej.

Konspekt VI

Temat: WSPÓŁCZESNA PRACA PRODUKCYJNA

Cele ogólne: Poznanie sposobów organizacyjnych współczesnej produkcji.

Cele szczegółowe: Doskonalenie umiejętności przeprowadzania rozmowy na tematy pracy, wzbogacanie zasobu specjalistycznego słownictwa, syntetyzowanie informacji, wykonywania notatek.

Metody pracy: wycieczka, obserwacja ukierunkowana, wywiad.

Środki dydaktyczne: notatnik, przybory do pisania.

Założenia ogólne zajęć:

1. Zajęcia mają na celu zapoznanie się z praktyką pracy w zakładzie produkcyjnym. Uczestnicy zapoznają się ze sposobem podziału zadań oraz sposobem ich koordynacji. Poznają pracę wykonywaną przez pracowników produkcyjnych – jej złożoność, tempo, stopień trudności, wykorzystanie maszyn i urządzeń. Z rozmów z pracownikami uzyskują wiedzę o ich przygotowaniu zawodowym, potrzebie i sposobach doskonalenia zawodowego, o zagrożeniach i trudnościach napotykanych w pracy. Uzyskują również informacje o profilu produkcji odwiedzanej firmy, kooperacji i sposobach zbytu wytwarzanych produktów.
2. Wycieczka stwarza możliwości aktywizowania uczestników. Z tego powodu bardzo ważnym zadaniem jest jej ukierunkowanie i wcześniejsze ich przygotowanie poprzez przydział zadań. Po zakończeniu wycieczki powinna zostać omówiona wspólnie, a uczestnicy powinni złożyć sprawozdania z realizacji wykonanych zadań.

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie.

Prowadzący przekazuje informacje na temat przemian pracy produkcyjnej i jej utechnicznienia (mechanizacja, informatyzacja). Informuje o zawodach produkcyjnych oraz dyspozycjach pracowniczych pożądaných na stanowiskach produkcyjnych. Przedstawia też lokalny rynek pracy ze szczególnym wyakcentowaniem zakładów produkcyjnych.

Przekazuje informację na temat wizytowanego zakładu oraz dokonuje podziału zadań do wykonania przez uczestników w trakcie wycieczki.

Określa wymagania organizacyjne oraz związane z zachowaniem bezpieczeństwa.

2. Wycieczka.

Uczestnicy powinni posiadać dokumenty tożsamości oraz przestrzegać zasad obowiązujących na terenie zakładu. Po terenie zakładu oprowadza jego przedstawiciel. Uczestnicy mają za zadanie uzyskać wszystkie informacje konieczne do wykonania przyjętych wcześniej zadań.

3. Omówienie wycieczki.

Dyskusja. Wnioski ogólne i wnioski dla siebie dotyczące własnej kariery zawodowej, wynikające z refleksji związanych z wizytą w zakładzie.

Warto omówić też sposoby zbierania informacji, trudności z tym związane, sposoby i jakość przygotowanych przez uczestników opracowań.

Uwagi końcowe: Wycieczkę można zorganizować do różnych zakładów pracy, również nieprodukcyjnych (urząd, szpital, zakład karny lub innych występujących na terenie, z którego wywodzą się uczestnicy). Można również porównać specyfikę pracy w różnych zakładach, wykorzystując wiedzę zebraną w trakcie wcześniejszych do nich wycieczek.

Konspekt VII

Temat: TRÓJWYMIAROWE OBRAZY NA SZKLE

Cele główne: Poznanie sposobu wykonywania obrazów na szkle, doskonalenie wrażliwości estetycznej.

Cele szczegółowe: Doskonalenie koordynacji wzrokowo-ruchowej, ćwiczenie dokładności pracy.

Metody pracy: zajęcia praktyczne, praca indywidualna.

Środki dydaktyczne: antyrama, pędzle różnej grubości, farby do malowania na szkle, terpentyna (rozpuszczalnik do farb i zmywania), wzór do namalowania wykonany na papierze, ręczniki papierowe, szmatki do wycierania zabrudzeń.

Założenia ogólne zajęć: Praca wykonywana równym frontem. Wymaga sprawnej organizacji miejsca i czasu pracy. Wskazane jest zwrócenie uwagi na te sprawności, które są ważnymi kompetencjami w życiu i pracy.

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie. Przywitanie uczestników, przedstawienie zadania. Instrukcja na temat wykonywania prac malarskich na szkle. Omówienie sposobów przygotowania podłoża szklanego, farb, ich mieszania i komponowania barw, doboru pędzli oraz techniki nakładania farby. Tej części może towarzyszyć demonstracja (wskazana).
2. Zorganizowanie indywidualnych warsztatów pracy, rozmieszczenie materiałów i przyborów.

3. Wybór treści obrazu. Może to być rezultat improwizacji lub gotowy wzór (w obu przypadkach narysowany na papierze o formacie takim jak antyrama należy włożyć pod szkło i spiąć klamrami).
4. Wykonywanie pracy. Nakładanie kolejno farb, po uprzednim przygotowaniu odpowiedniej barwy. Zwracać uwagę należy na dokładność wykonania, czystość. Po naniesieniu większych płaszczyzn, można uzupełnić o mniejsze, wykonać kontury.
5. Czynności zakończeniowe: Gotowe prace należy wyeksponować, dbając aby nie zostały uszkodzone. Miejsce pracy należy uprzątnąć, umyć pędzle, zabezpieczyć farby i rozpuszczalnik.
6. Omówienie pracy: Wskazane jest wysłuchanie opinii uczestników na temat pracy, wysłuchanie ich pierwszych doświadczeń i uwag. Odrębnym zadaniem jest omówienie prac – ich treści, wrażenia estetycznego, zastosowanych przez autorów rozwiązań. Może to być odrębny temat związany choćby z organizacją wernisażu.

Uwagi końcowe: W zależności od rozpoznanych cech osobowych możliwe jest różnicowanie trudności zadania. Dowolna jest też tematyka wykonywanych obrazów, która może być tematycznie związana ze specyfiką czasu wykonywania (np. na wiosnę – motywy wiosenne, jesienią – owoce, przed Świętami Wielkanocnymi – motywy świąteczne, po wycieczce po mieście – elementy architektury miejskiej itp.).

Wykonane prace po zakończeniu należy wyeksponować i omówić. Stworzenie galerii i organizacja wernisażu może być dobrym odrębnym zadaniem na zajęcia poświęcone współdziałaniu.

Konspekt VIII

Temat: TURNIEJ KOMETKI

Cele ogólne: Poznanie sposobu projektowania imprezy sportowej.

Cele szczegółowe: Doskonalenie pracy zespołowej, trening w zakresie projektowania imprezy.

Metody pracy: metoda projektów, praca zespołowa.

Środki dydaktyczne: duże arkusze papieru, pisaki.

Przebieg zajęć:

1. Przywitanie, podanie celu zajęć oraz omówienie ich przebiegu. Podział uczestników na kilkuosobowe grupy.
2. Postawienie zadania przez prowadzącego – należy opracować kompletny projekt turnieju sportowego dla społeczności lokalnej (osiedla, wsi) lub jego wybranej grupy (dzieci, młodzież, osoby starsze, rodzice itp.).
Projekt powinien zawierać: dane o organizatorach, miejsce i termin imprezy, adresatów, sposoby i warunki uczestnictwa, regulamin i sposób prowadzenia

rozgrywek, sędziowanie i ewentualnie inne dane. Należy opracować również kosztorys imprezy, sposób jej popularyzacji i promocji, zasady nagradzania zwycięzców. Turniejowi mogą towarzyszyć imprezy towarzyszące – plebiscyty, konkury, wystawy, prezentacje i inne.

Prowadzący powinien określić zasady i kryteria oceniania projektów.

3. Uczestnicy opracowują swoje projekty w zespołach. Rezultatem pracy powinny być kompletne projekty.
4. Komisja złożona z przedstawicieli każdej z grup wybiera najlepszy projekt. Uzasadnia swój wybór.
5. Zajęcia kończy dyskusja na temat pracy nad projektem, nad trudnościami towarzyszącymi tworzeniu projektu oraz sformułowaniem wniosków końcowych.

Uwagi końcowe: Zajęcia te mogą dotyczyć projektowania innego zadania (innej dyscypliny sportu, imprezy kulturalnej, turystycznej lub jeszcze innej). Opracowany projekt może zostać wdrożony na odrębnych zajęciach.

Człowiek – najlepsza inwestycja

ISBN 978-83-930924-1-3

