

**MINISTERSTWO PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ
DEPARTAMENT RYNKU PRACY**

AUGUSTYN BAŃKA

**Ocena, pomiar i usprawnianie
jakości procesu doradztwa zawodowego**

Warszawa 2005

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa

Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego – zeszyt 33
Ocena, pomiar i usprawnianie jakości procesu doradztwa zawodowego

Opracowanie: prof. dr hab. Augustyn Bańka

Redakcja: Grażyna Morys-Gieorgica

Projekt okładki:
Grażyna Morys-Gieorgica

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2005

ISBN 83-60302-70-7

Wydawca: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa

*Publikacja wydana przy wsparciu Wspólnot Europejskich w ramach programu Leonardo da Vinci.
Treść publikacji nie ma na celu wyrażenia stanowiska Komisji Europejskiej.
Instytucja ta nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treść publikacji.*

Druk: ZWP MPiPS. Zam. 1952/05. Nakł. 700 egz.

Spis treści

Wstęp	7
1. Jakość doradztwa zawodowego w teorii i praktyce	9
1.1. Przyczyny wzrostu zainteresowania jakością w doradztwie zawodowym	9
1.2. Definiowanie jakości w doradztwie zawodowym	12
2. Uwarunkowania jakości doradztwa zawodowego	14
2.1. Podstawowe perspektywy oceny jakości procesu doradczego	14
2.2. Profesjonalizm a jakość doradztwa zawodowego	16
2.2.1. Profesjonalizm i deprofesjonalizacja jako wyznaczniki jakości	16
2.2.2. Elementy i cechy formalne profesjonalizmu z perspektywy jakości doradztwa zawodowego	18
2.2.2.1. Formalne cechy profesjonalizmu z perspektywy jakości doradztwa	18
2.2.2.2. Profesjonalizm jako kwestia inicjatywy osobowej w determinowaniu jakości	20
2.3. Zaangażowanie w aktywność doradcą jako wyznacznik jakości	22
2.3.1. Kontinuum doradztwa zawodowego a jakość świadczonych usług	22
2.3.2. Kompetencje profesjonalnego doradcy	26
3. Polityczne i normatywne podejście do jakości w doradztwie zawodowym	28
3.1. Organizacja służb i usług doradczych a jakość doradztwa	28
3.1.1. Polityka Unii Europejskiej wobec jakości doradztwa zawodowego w kontekście Strategii Lizbońskiej	29
3.1.2. Europejski system punktów odniesienia w kontroli i zapewnianiu jakości doradztwa zawodowego	33
3.1.3. Wspólne punkty odniesienia audytu systemów zapewniania jakości usług doradztwa całozyciowego	36
3.1.4. Cechy systemowego modelu doradztwa całozyciowego jako narzędzie audytu jakości	38

3.2. Kodeksy etyczne a jakość doradztwa zawodowego	40
3.2.1. Kodeks etyczny Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG)	40
3.2.2. Zalety i ograniczenia kodeksów etycznych oraz dobrych praktyk w zapewnianiu jakości	47
4. Badania i ewaluacje jakości doradztwa zawodowego	49
4.1. Modele, metody i kryteria oceny jakości doradztwa zawodowego	49
4.2. Badania eksperymentalne i badania konsumenckie jakości doradztwa zawodowego.....	50
4.3. Audyt i zarządzanie jakością na poziomie systemu usług doradczych	52
4.3.1. Kompleksowe Zarządzanie Jakością (TQM) w doradztwie zawodowym	52
4.3.2. Europejska Fundacja Zarządzania Jakością (EFQM)	55
4.3.3. Jakość jako ocena słabych i mocnych stron usług doradczych (SWOT)	55
4.3.4. Metoda 360° Feedback	59
5. Pomiar psychometryczny jakości procesu doradztwa zawodowego	60
5.1. Narzędzia i koncepcje badania jakości doradztwa zawodowego pierwszej generacji	60
5.1.1. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez pomiar odczuć i satysfakcji klientów	60
5.1.2. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez przegląd słabych i mocnych stron doradcy	62
5.2. Narzędzia i koncepcje badania jakości doradztwa zawodowego drugiej generacji	63
5.2.1. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez psychometryczny pomiar mikrozachowań	66
5.2.2. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez samobadanie efektywności i poprawności mikrozachowań	67
5.3. Współczesne trendy w badaniu jakości procesu doradztwa zawodowego oparte na samobadaniu i autosuperwizji	68
5.3.1. Dlaczego samobadanie doradców jest ważne dla zapewniania jakości procesu doradczego?	69
5.3.2. Ocena jakości doradztwa zawodowego z perspektywy teorii samoskuteczności	71

5.3.3. Ocena jakości doradztwa zawodowego z perspektywy teorii celów	74
6. Skala do samobadania jakości procesu doradztwa zawodowego	78
6.1. Podstawy teoretyczne skali do samobadania jakości doradztwa zawodowego.....	78
6.2. Proces powstawania skali	81
6.3. Ostateczna postać narzędzia do samobadania jakości procesu doradztwa zawodowego	83
6.3.1. Struktura czynnikowa Skali Skuteczności Własnej i Procesu Doradczego (SSWPD)	83
6.3.2. Progi samooceny jakości procesu doradczego w samobadaniu skalą SSWPD	91
6.3.3. Progi ocen dla czynników skali SSWPD	93
6.4. Możliwości wykorzystania skali	100
7. Zakończenie	102
8. Literatura	104

Wstęp

Jest to drugi zeszyt poświęcony zagadnieniom związanym z jakością w doradztwie zawodowym. Autorem zeszytu jest prof. dr hab. Augustyn Bańka, pracownik Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Profesor Bańka daje tu obszerny przegląd problematyki związanej z oceną, pomiarem i usprawnianiem jakości doradztwa zawodowego. Znajdziecie tu Państwo m. in. prowadzone z różnych perspektyw rozważania dotyczące uwarunkowań jakości doradztwa zawodowego, wśród nich kwestię oceny jakości doradztwa z punktu widzenia standardów zawodowych oraz funkcjonowania doradztwa w kontekście politycznym, organizacyjnym i normatywnym.

Dużo uwagi poświęca Autor przedstawieniu polityki Unii Europejskiej wobec kwestii jakości doradztwa zawodowego w kontekście Strategii Lizbońskiej; znaleźć tu można m. in. zarys trójstopniowej koncepcji oceniania i zapewniania jakości opartej na tzw. „wspólnych europejskich narzędziach odniesienia”, które obejmują trzy grupy kryteriów: cele i zasady zapewniania doradztwa zawodowego, punkty odniesienia systemów zapewniania jakości na obszarze Unii Europejskiej oraz kluczowe cechy systemów doradztwa całościowego.

Kolejną ważną częścią tego zeszytu jest prezentacja istniejących modeli, metod i kryteriów oceny jakości doradztwa zawodowego, w tej części Autor prezentuje własny zintegrowany model samobadania jakości procesu doradczego. Wśród wielu prezentowanych tu podejść na szczególną uwagę zasługuje koncepcja mierzenia jakości procesu doradztwa zawodowego z perspektywy teorii samoskuteczności oraz teorii celów. Znajdziecie tu Państwo również oryginalne narzędzie do badania samoskuteczności autorstwa Profesora Bańki – Skalę do Samobadania Jakości Procesu Doradztwa Zawodowego, którą mogą wykorzystać doradcy zawodowi zainteresowani doskonaleniem swoich

kompetencji doradczych oraz instytucje szkoleniowe, które prowadzą szkolenia dla doradców zawodowych.

Mamy nadzieję, że w zeszycie tym znajdziecie Państwo wiele inspirujących tematów sprzyjających refleksji nad możliwościami poprawy usług w zakresie poradnictwa zawodowego i zwiększeniu własnej satysfakcji doradców zawodowych z wykonywania pracy na wysokim poziomie.

Departament Rynku Pracy

1. JAKOŚĆ DORADZTWA ZAWODOWEGO W TEORII I PRAKTYCE

1.1. Przyczyny wzrostu zainteresowania jakością w doradztwie zawodowym

W zmieniającym się świecie potrzeby ludzi w zakresie planowania kariery zawodowej i kariery życiowej są odmienne od tych sprzed lat. Zmiany oddziałują nie tylko na potrzeby klientów, ale także na sposób świadczenia usług poradnictwa. Konieczne stało się przeprowadzanie przeglądu ról, funkcji i podstawowych kompetencji niezbędnych w efektywnym wykonywaniu pracy doradcy. Jasna konceptualizacja jakości i skuteczności wykonywanych przez doradców zawodowych funkcji, ról i obowiązków, bez względu na miejsce świadczenia usług, jest niezbędna by zapewnić i wzmocnić:

- 1 – rozwój profesjonalny doradcy,
- 2 – możliwość poprawiania niedociągnięć w aktywnościach doradczych,
- 3 – maksymalizację gotowości doradcy do zmagania się ze zmianami w jego osobowości, w jego życiu zawodowym i w otoczeniu,
- 4 – motywację doradcy do działania zgodnie z potrzebami klienta.

W rezultacie, w poradnictwie zawodowym i doradztwie karier na porządku dziennym stały takie kwestie jak:

- 1 – pomiar jakości procesu doradczego,
- 2 – optymalizacja metod zarządzania jakością,
- 3 – kontrola jakości procesu doradczego i kontrola efektów / skuteczności doradztwa zawodowego,
- 4 – optymalizacja modeli doskonalenia jakości i skuteczności doradztwa zawodowego.

Fundamentalnym pytaniem stawianym od dawna w całej dziedzinie, jaką jest sfera szeroko rozumianego doradztwa w sprawach ludzkich, stanowi pytanie o to „Jak można zbadać jakość (skuteczność) usług i aktywności związanych z udzielaniem różnych form pomocy ludziom?” W związku z tym, od dłuższego już czasu, starano się wypróbować takie procedury oceny i pomiaru, jak:

- ewaluację jakości i skuteczności poprzez oceny zewnętrznych ekspertów,
- badania konsumenckie (*consumer reports*) (Seligman, 1996),
- badania satysfakcji i analizę potrzeb klientów,
- określanie i przegląd celów polityki poradnictwa zawodowego (Bezanson, 1995; CEDEFOP, 2005),
- interwizję, superwizję i autosuperwizję.

Jakość poradnictwa zawodowego jest elementem sukcesu całego sektora usług w zakresie pomocy w podejmowaniu decyzji zawodowych, wspomagania rynku pracy, zwalczania bezrobocia, zwiększania efektywności tranzytacji ze szkoły do rynku pracy oraz transformacji niepełnosprawności w pełnoprawność (Bańka, 2003). Określanie jakości poradnictwa wymaga ścisłych pomiarów zjawisk, procesów, stanów i cech z dwóch powodów. Po pierwsze, mierzenie jakości doradztwa jest niezbędne dla oceny efektywności usług w instytucjach doradczych, gdyż tylko tą drogą można poprawiać zarządzanie nimi mierząc ich skuteczność społeczną i ekonomiczną. Po drugie, mierzenie jakości doradztwa jest niezbędne dla samych doradców, by mogli oni mieć możliwość usprawniania swoich aktywności doradczych poprzez odpowiedź m.in. na takie pytania, jak: Czy obiektywnie rzecz biorąc moja działalność jest rzeczywiście skuteczna i efektywna? W którym miejscu i dlaczego należałoby zmienić swoje postępowanie? Jak w danym momencie przedstawia się moja motywacja pracy?

Osoby trudniące się poradnictwem w zasadzie nie są przeciwnie poddawaniu siebie i swojej pracy ewaluacji oraz badaniom jakościowym. Mimo to, pomiar jakości i zarządzanie jakością jest często postrzegane przez doradców jako potencjalne zagrożenie. Bądź to jako instrument kontroli, wkraczający w sferę zawodową leżącą na styku z ich prywatną sferą życia, bądź jako środek bezpośredniego nacisku na nich. Jest rzeczą naturalną, że kontrola zewnętrzna zawsze prowadzi do istotnych lęków, takich jak obawa o ciągłość zatrudnienia, obawa o skutki dla dalszego przebiegu pracy czy obawa o możliwość naruszenia prestiżu lub utraty dobrej reputacji. Pomiar i zarządzanie jakością w instytucjach świadczących usługi z zakresu doradztwa zawodowego opiera się na dwóch ideach:

- 1 – ustawicznego i systematycznego eliminowania niedociągnięć w pracy doradczej,
- 2 – ustawicznego poprawiania mocnych stron w aktywnościach doradczych.

Podstawowe założenie filozoficzne pomiaru jakości doradztwa i zapewniania jakości w doradztwie zawodowym brzmi: „Nigdy doradztwo zawodowe nie może osiągnąć takiego stopnia doskonałości, by nie można było go poprawić i podnieść na jeszcze wyższy poziom”.

Inne przyczyny wzrostu zainteresowania jakością doradztwa zawodowego można podsumować w następujących punktach:

- 1 – Względy makroekonomiczne. Istnieje wyraźny związek między jakością doradztwa a rozwojem gospodarczym. Jakość doradztwa zawodowego jest fundamentem rozwoju ekonomii krajów, których gospodarka oparta jest na wiedzy.
- 2 – Względy dopasowania zasobów pracy do wymagań rynku pracy. Rozwój gospodarek opartych na wiedzy wymaga kadr, których kwalifikacje podlegają stałym zmianom na przestrzeni życia jednostki. Nabywanie kwalifikacji jest procesem całościowego uczenia się (*life-long learning*) oraz efektem pozyskiwania całościowego doradztwa życiowego (*life-long guidance*).
- 3 – Względy etyczno-polityczne. W nowoczesnych społeczeństwach istnieje fundamentalna potrzeba demokratyzacji dostępu do usług oraz moralny wymóg zapewnienia ludziom równych szans zatrudnienia przez całe życie. Jakość usług doradczych to kwestia realnego a nie fasadowego wcielania w życie zobowiązań państwa wobec jego obywateli, umożliwiania partycypacji społecznej, rozwoju osobistego oraz satysfakcji życiowej. Jakość poradnictwa zawodowego jest kluczem do budowania społeczeństwa obywatelskiego.
- 4 – Względy pragmatyczne i finansowe. Doradztwo zawodowe jest kosztownym elementem funkcjonowania nowoczesnego państwa. Działalność ta, jak każda inna działalność ekonomiczna, wymaga kontroli efektywności wydatkowanych nakładów finansowych. Zdobywanie dodatkowych funduszy wymaga przedstawienia dowodów tego: a – Jakże konkretne efekty ekonomiczne przynoszą poszczególne formy działalności doradczej? b – Kto i w jaki sposób jest beneficjentem doradztwa zawodowego?

- 5 – Względy psychologiczne. Osoby trudniące się profesjonalnie działalnością doradczą posiadają naturalną potrzebę oceny jakości i skutków własnych działań. Innymi słowy, ludzie z własnej i nie przymuszonej woli, chcą posiadać miarę realizacji osiągnięć, przebytej drogi oraz przyszłych celów.

1.2. Definiowanie jakości w doradztwie zawodowym

Zdefiniowanie jakości nie jest łatwe, gdyż pojęcie to odnosi się niemalże do każdego typu aktywności ludzkiej, a poza tym, rozważane jest w wielu płaszczyznach różnych dziedzin. Przy omawianiu tego terminu podkreślano wiele aspektów. Określano go m.in. jako stopień zaspokojenia potrzeb i spełnienia klienta (J. Oakland), jako zgodność z wymaganiami użytkowników (K. Ishikawa), jako zgodność wyrobu lub usługi z określonymi wymaganiami (P. Crosby), czy też jako ogół cech produktu lub usługi stanowiących o jego zdolności do zaspokajania wyraźnie określonych lub przewidywanych potrzeb (ISO 8402) (Śmigiel, 2004).

Tego typu definicje nie trafiają w sedno sprawy w kontekście usług w zakresie doradztwa zawodowego. Biorąc pod uwagę specyfikę doradztwa zawodowego J. Sikorski (2004) proponuje określić jakość jako osiągnięty poziom zaspokojenia potrzeb klienta, w stopniu co najmniej zadowalającym. Mówiąc o jakości można mieć na uwadze cztery różne jej aspekty: kontrolę, sterowanie, zapewnienie oraz zarządzanie. Pierwszy z nich dotyczy sprawdzenia, zmierzenia lub przetestowania charakterystyki usług poprzez odniesienie wyników do wymagań, w celu ustalenia zgodności między nimi. Sterowanie polega na włączaniu do systemu jakości osób wykonujących daną usługę, czego efektem jest stworzenie powiązań między wynikami kontroli a świadczeniem usług. Zapewnienie jakości polega na prowadzeniu systematycznych i planowanych działań prowadzących do świadczenia usług zgodnych z przyjętymi zasadami, głównie poprzez wykonywanie regularnych przeglądów, inspekcji oraz ocen. Zarządzanie jakością polega na zastosowaniu tych samych procedur do wszystkich zagadnień. W skład takich czynności wchodzi ustalenie polityki i strategii działań, struktury organizacyjnej oraz kultury pracy (Śmigiel, 2004).

Encyklopedyczna definicja jakości, w kontekście świadczonych usług, podkreśla zespół cech wpływających na satysfakcjonujące zaspokojenie potrzeb klientów. Wyróżnia się takie elementy składowe jak: niezawodność obsługi klienta, szybkość działań i reakcji, fachowość i uprzejmość, empatia (jako indywidualne podejście do potrzeb klienta) oraz namacalność, w sensie zapewnienia odpowiedniego sprzętu, środków i technik. Osiągnięcie wysokiej jakości usług wymaga nastawienia na zaspokojenie potrzeb klienta, dbałości o jego satysfakcję, stałego podnoszenia standardu wykonywanych zadań oraz szybkiego reagowania na sugestie i opinie klienta¹.

Jak widać, sprecyzowanie samego pojęcia jakości jest niezwykle skomplikowane, gdyż pojawia się ono w wielu dziedzinach, podlega różnym interpretacjom oraz wymaga określenia kontekstu definicyjnego. Według A.Kargulowej i B.Wojtasik jakość doradztwa zawodowego można najkrócej ująć poprzez porównanie poziomu zaradności, czyli zakresu i stopnia umiejętności radzenia sobie z problemami, przez osoby uzyskujące poradę przed jej otrzymaniem i po jej otrzymaniu. W takim kontekście, radzenie komuś posiada wysoką jakość wówczas, gdy kontakt poradniczy stał się punktem zwrotnym w życiu osoby radzącej się, pomógł jej lepiej rozwiązać problem, czy też oceniany jest przez nią jako ważne wydarzenie życiowe (Kargulowa, Wojtasik, 2003, s. 147).

Analizując poradę jako usługę Alicja Kargulowa i Bożena Wojtasik (2003) wymieniają szereg wskaźników wpływających na jakość tego procesu. Cechy jakości określają rodzaj poradnictwa. Częściami składowymi niezawodności są: kompetencje doradcy, jego wiedza, argumentacja uzasadniająca, cechy osobowe, akceptacja, dyskrecja i trafność porady. Zgodność dotyczy światopoglądu doradcy i radzącego się, adekwatności porady do możliwości klienta oraz do warunków zewnętrznych, poziomu empatii doradcy oraz zaufania i poczucia bezpieczeństwa radzącego się. Trwałość wiąże się z zapamiętaniem wizyty jako ważnego wydarzenia, kierowaniem się wskazówkami doradcy, utrwaleniem pożądanых zachowań i zmianą poglądów klienta. Łatwość obsługi to strona organizacyjna instytucji doradczej, obejmująca m.in. lokalizację czy stopień zbiurokratyzowania przyjęć. Z kolei, postrzeganie jakości w opinii klienta to bezpośrednia ocena po wizycie,

¹ Definicja zamieszczona [na:] <http://portalwiedzy.onet.pl>

wyrażająca się chęcią korzystania z dalszej porady, polecaniem usługi i instytucji innym oraz powoływanie się na autorytet doradcy.

Opisane wyżej czynniki przedstawiają, w głównej mierze, propozycje oceny jakości procesu doradczego w kontekście świadczenia usługi, czyli jakości radzenia komuś. Jednakże, istnieje jeszcze jedna istotna płaszczyzna, którą stanowi ocena własna doradcy, czyli poziom radzenia sobie z wyzwaniami dyktowanymi przez wykonywany zawód. A. Bandura (1986) określa to mianem poczucia własnej skuteczności. Odnosi się ono do zdolności radzenia sobie w określonych sytuacjach. Człowiek w wielu płaszczyznach może odczuwać własną skuteczność. Poczucie to jest dalece uzależnione od sytuacji oraz zadań życiowych, takich jak: rzeczywiste osiągnięcia, doświadczenia zastępcze, perswazja słowna oraz pobudzenie emocjonalne (Pervin, 2002). Głównym źródłem informacji o samoskuteczności są rzeczywiste osiągnięcia dające obraz mocnych i słabych stron jednostki, jej talentów i ograniczeń. Doświadczenia zastępcze wynikają z obserwacji innych ludzi i porównywania się z nimi, poprzez które doradca dowiadyje się nowych rzeczy o świecie i o sobie. Perswazja werbalna polega na tym, że inni ludzie mówią doradcy, jaki jest i czego ich zdaniem może dokonać. Jeśli ktoś wierzy doradcy, to ten czuje się inaczej, niż gdy ktoś w niego wątpi. Aby wyrazy zaufania wpływały na poziom poczucia własnej skuteczności, muszą zostać potwierdzone.

2. UWARUNKOWANIA JAKOŚCI DORADZTWA ZAWODOWEGO

2.1. Podstawowe perspektywy oceny jakości doradztwa zawodowego

Rozważając kwestię jakości doradztwa zawodowego nie sposób pominąć czynników ją warunkujących. Skuteczność funkcjonowania całego sektora poradnictwa określać można w kilku perspektywach. Pierwsza z nich odnosi się do funkcjonowania doradztwa jako dziedzi-

ny profesjonalnej, gdzie jakość jest oceniana przez pryzmat standardów zawodowych. Druga perspektywa odnosi się do funkcjonowania doradztwa w sferze politycznej, organizacyjnej i normatywnej. Analiza jakości poradnictwa jest w tym przypadku oceną stopnia zorganizowania państwa i świadomości decydentów oraz uczestników rynku pracy w sprawach związanych z zatrudnieniem, edukacją i rozwojem zawodowym.

Trzecia perspektywa odnosi się do funkcjonowania instytucji i korporacji, świadczących pomoc doradczą. W tym zakresie ocenie jakości podlegają różne aspekty działalności poradni, biur, urzędów oraz innych podmiotów prawnych świadczących usługi doradcze w zakresie doradztwa zawodowego. Czwartą perspektywę jakości doradztwa zawodowego tworzą klienci. Ich opinia dotycząca fachowości otrzymanych porad jest bardzo istotną informacją zwrotną. Miarą efektywności procesu poradnictwa, w tym aspekcie, jest nie tylko efekt końcowy, wyznaczony samopoczuciem osób radzących się, gdyż równie ważny jest poziom zadowolenia klientów wynikający z zaspokojenia ich potrzeb. Podstawowym wyznacznikiem jakości doradztwa w tym aspekcie jest poziom zadowolenia oraz przeświadczenie klienta o możliwości poradzenia sobie z problemem po uzyskaniu porady. Ogólnie, w tym przypadku, chodzi o efekt pomocy odzwierciedlający się stosunkiem osoby radzącej się do własnego problemu wyjściowego w postaci: lepszego samopoczucia, podniesienia poczucia własnej wartości, większej świadomości i wiedzy, nowych umiejętności, etc.

Ostatnia perspektywa jakości odnosi się do samych doradców realizujących praktykę doradczą, samodzielnie lub w różnego typu instytucjach doradczych. Skuteczność tej działalności określa głównie poziom odczuwanej przez nich skuteczności własnej w świadczeniu pomocy. O zadowoleniu zawodowym doradców decydują nie tylko ich kompetencje i umiejętności, ale także dostępne środki i narzędzia służące diagnozie, oraz inne czynniki zewnętrzne, które pośrednio lub bezpośrednio mogą wpływać na jakość ich pracy.

Wymienione powyżej perspektywy stanowią sieć praktycznych zagadnień poradnictwa, w centrum której mieści się jakość usług doradczych. Należy zaznaczyć, że są one ze sobą ściśle powiązane i wzajemnie się warunkują. Sumując, ocena jakości z punktu widzenia

jednej perspektywy pociąga za sobą wnioski, które dotyczą w rezultacie całości organizacji działań doradztwa zawodowego.

2.2. Profesjonalizm a jakość doradztwa zawodowego

2.2.1. Profesjonalizm i deprofesjonalizacja jako wyznacznik jakości

Rozwiązywanie problemów związanych z jakością doradztwa zawodowego nierozzerwalnie związane jest z kwestią profesjonalizmu. Jednak to, czym jest profesjonalizm i jakie są jego podstawowe elementy w doradztwie zawodowym nie jest prostą sprawą. Współcześnie, termin ten nabrał cech „słowa klucza”, używanego na oznaczenie niezwykłych kwalifikacji, eksperckości, kompetencji i innego niż w tzw. „amatorstwie” stosunku do wykonywanych czynności.

Profesjonalizm jako pojęcie związane jest z pojawieniem się nowej formy aktywności zawodowej, której głównym wyróżnikiem jest nie tyle rodzaj sprawowanej funkcji, co sposób, styl i legitymacja wykonywanej roli. Termin „profesjonalizm” zaczął być używany, na szeroką skalę, za czasów Ludwika XIV na oznaczenie specjalnych oddziałów policji, które stały się prototypem współczesnych służb specjalnych (Illich, 1970, s. 18). Z czasem termin stał się synonimem każdej, poważnie traktowanej działalności, będącej podstawowym źródłem utrzymania, „dobrej roboty”, rzetelnego wykształcenia, wysokiej sprawności i eksperckości.

Współcześnie, profesjonalizm w świadomości społecznej funkcjonuje jako „arbiter ludzkich potrzeb” (Illich, 1977, s. 21) oraz kategoria tożsama z ekspertyzmem, wysoką jakością, fachowością, znawstwem i zawodowstwem. Pojawienie się profesjonalizmu jest konsekwencją dwojakiiego rodzaju procesów – rozwoju naukowego oraz społecznego podziału pracy.

W pierwszym przypadku, profesjonalizm jest korelatem kunsztu zawodowego, dobrego rzemiosła, poprawności metodologicznej wykonywanych czynności oraz najwyższej zgodności z tzw. *zasadami sztuki*. Ten sposób pojmowania profesjonalizmu jest charakterystyczny dla dyscyplin ścisłych jak fizyka czy chemia. Nie można zawodu fizy-

ka uprawiać nieudolnie, po amatorsku, bez naukowego przygotowania, na poziomie, który może być dostępny przeciętnemu człowiekowi – „profanowi”. Nie oznacza to, że w tych dziedzinach nie ma nadużyć. W drugim przypadku, profesjonalizm to korelat społecznego podziału pracy. Jest on związany z dążeniem do subtelnej rozróżnienia aktywności, które mogą być wykonywane bądź na podstawie odpowiedniego przygotowania zawodowego, bądź bez jakiegokolwiek przygotowania formalnego. Przymiotnik „profesjonalny” oznacza specyficzny sposób, tj. inny od powszechnie dostępnego, wykonywania danych czynności lub usług. Z sytuacją tego rodzaju mamy do czynienia w przypadku zarówno tak starych zawodów jak zawód inżyniera, jak i nowych – jak zawód doradcy zawodowego.

Postępujący podział pracy doprowadził do coraz subtelniejszego różnicowania „zawodowstwa” i „amatorstwa”. W doradztwie zawodowym konkurują ze sobą dwie przeciwstawne tendencje. Jedna związana jest z profesjonalizacją, czyli stałym podnoszeniem jakości doradztwa we wszystkich wymienionych wcześniej perspektywach. Druga związana jest deprofesjonalizacją, czyli zastępowaniem działalności zawodowej opartej na podstawach naukowych „działalnością alternatywną”, opartą na różnego rodzaju formach wtajemniczenia, np. nie dającego się sprawdzić doświadczenia itd. Druga tendencja, polegająca na spłycaaniu profesjonalizmu poprzez odcinanie go od podstaw naukowych jest szczególnie silnie reprezentowana w internecie.

Deprofesjonalizacja przejawia się w używaniu przymiotnika „profesjonalny” jako pozytywnego wyróżnika od konkurencji. W ten sposób funkcjonuje szeroka sfera usług skierowanych na zaspokojenie potrzeb ludzkich, opanowująca coraz szersze sfery życia jednostki i społeczeństwa. Terminy „profesjonalizm”, „profesjonalista”, „profesjonalny” sugerują niekwestionowany autorytet i jest to swoistego rodzaju manipulacja polegająca na ukrytej perswazji. O ile w tzw. dziedzinach ścisłych profesjonalizm zawiera się w definicji zawodu, o tyle w zawodach-usługach, takich jak doradztwo zawodowe, których funkcją jest „służba społeczna”, przymiotnik „profesjonalny” może być używany do zarekomendowania pozornej przewagi. W profesjonalizmie sugerowane jest istnienie ukrytego porządku, jakby aprobowanego przez większość społeczeństwa. Na tej podstawie kategoria pojęciowa „profesjonalizm” jest wykorzystywana w strategiach marke-

tingowych i w sloganach reklamowych – np. sprzętu czy zastosowań. Deprofesjonalizacja jest mylącym odbiorców usług, zastępowaniem obiektywnych kryteriów jakości świadczeń doradczych subiektywnymi kryteriami ich atrakcyjności. Deprofesjonalizacja „sprzedaje” bezwartościowe produkty w atrakcyjnym opakowaniu.

Z punktu widzenia jakości doradztwa zawodowego problemy związane z profesjonalizmem sprowadzają się do następujących pytań: 1) Jak możemy wyróżnić modele funkcjonalnego profesjonalizmu, tj. takiego, który daje ludziom realne a nie iluzoryczne korzyści? 2) Jakie są kryteria profesjonalizmu we współczesnym doradztwie zawodowym? 3) W jakim stopniu profesjonalizacja doradztwa zawodowego wiąże się z jakością usług doradczych? 4) Jakie są metody pomiaru jakości aktywności związanych z doradztwem zawodowym? Pytania te są o tyle istotne, że zdaniem m.in. Savickasa (2003) deprofesjonalizacja jest największym zagrożeniem dla rozwoju doradztwa zawodowego w XXI wieku.

2.2.2. Elementy i cechy formalne profesjonalizmu z perspektywy jakości doradztwa zawodowego

2.2.2.1. Formalne cechy profesjonalizmu z perspektywy jakości doradztwa

Profesjonalizm zawsze ma szereg rozpoznawalnych cech formalnych. W przypadku terminu doradca profesjonalny oznacza on osobę, która dysponuje specjalistycznym wykształceniem lub przeszkoleniem. W zależności od obowiązujących w różnych krajach uregulowań prawnych występują różnice w przyznawaniu tzw. minimum profesjonalizmu. W USA np. takim minimum jest *master's degree*, czyli odpowiednik magistra. Ale obecnie przeważa pogląd, że wykształcenie to nie wszystko.

Jakie zatem są podstawowe elementy lub kryteria profesjonalizmu? Najogólniej rzecz biorąc są to: 1 – systematyczna teoria, 2 – autorytet, 3 – sankcje społeczne, 4 – istnienie w danej dziedzinie kodeksu etycznego, 5 – specyficzna kultura zawodowa oraz 6 – kontrola jakości np. poprzez certyfikację, licencjonowanie i różne formy audytu.

Jednak wykonywanych zawodów nie można dzielić na profesjonalne i nieprofesjonalne, gdyż zawody lokują się raczej na kontinuum odnoszącym się do każdego kryterium z osobna. Stanowisko takie zajmuje Moore (1970), który wyróżnia sześć kryteriów profesjonalizmu: 1 – wykonywanie zawodu w pełnym wymiarze godzin, 2 – powołanie do zawodu, 3 – istnienie sformalizowanej organizacji, 4 – wymóg specjalistycznego wykształcenia lub przeszkolenia, 5 – zorientowanie na świadczenie usług, 6 – autonomia jako cecha charakterystyczna zawodu. Moore sugeruje, iż zawody znajdują się na kontinuum lub skali w odniesieniu do każdej z cech charakterystycznych profesjonalizmu.

Sumując, można powiedzieć, iż najbardziej syntetyczne kryteria profesjonalizmu to: 1 – uznanie prawne zawodu, 2 – standardy wykształcenia, 3 – przymusowy kodeks etyczny oraz kontrola jakości. Mówiąc inaczej, o profesjonalizmie decydują podstawy prawne, kwalifikacje oraz zasady postępowania etycznego. Analizując przedstawione rozróżnienia można wysunąć następujące wnioski. Po pierwsze, doradztwo zawodowe jest działalnością profesjonalną. Po drugie, na podstawie wyróżnionych kryteriów profesjonalizmu, każda forma usług w dziedzinie doradztwa zawodowego może być działalnością profesjonalną, gdyż profesjonalizm to kontinuum na bazie wielu cech, z których tylko jedną jest określony typ wykształcenia. Po trzecie, doradca zawodowy, bez względu na to, jakie reprezentuje wykształcenie wyjściowe, aby móc być uznanym za profesjonalistę musi ustawicznie podnosić swoje kompetencje w trzech obszarach: 1) świadomości wykonywanego zawodu, 2) kwalifikacji zawodowych, 3) etyki postępowania w sferze zachowań publicznych (usług doradczych) i prywatnych.

W tym kontekście profesjonalizm jest cechą chronionego prawem statusu zawodowego danej kategorii zawodowej (Emelrych, 1980), jak również postaw wobec własnych kwalifikacji jako podstaw zawodowych aktywności doradczych. W przypadku dyskutowanych tu nakładających się nawzajem kategorii zawodowych, takich jak psychologa, doradcy zawodowego czy pośrednika pracy, poszczególne kryteria tworzące różnorodne kontinua mogą służyć do potwierdzenia lub zakwestionowania profesjonalizmu każdej z tych dyscyplin z osobna. Inaczej mówiąc, jeżeli dana dyscyplina lokuje się wysoko na skali profesjonalizmu w ramach jednego kryterium, to jednocześnie może lokować się nisko w ramach innego kryterium. I tak psycholog jako

doradca zawodowy lokuje się wysoko na skali profesjonalizmu w ramach kryterium np. posiadania wiedzy z zakresu „systematycznej teorii”, ale nisko np. na kontynuum „wyspecjalizowanej edukacji”, jaką stanowi zawodoznawstwo. Ta sama uwaga dotyczy indywidualnego doradcy. Jego kompetencje profesjonalne mogą być wysokie w ramach jednego kryterium, np. sprawności diagnostycznej, a niskie w ramach innego kryterium – np. kompetencji kulturowych czy umiejętności panowania nad swoimi reakcjami.

2.2.2.2. Profesjonalizm jako kwestia inicjatywy osobowej w determinowaniu jakości doradztwa

Kim są ludzie, którzy dążą w swoim życiu zawodowym do najwyższej jakości swoich działań? Odpowiedź na to pytanie nie jest prosta, gdyż profesjonalizm jest zjawiskiem wielowymiarowym. Oto zestaw najważniejszych wymiarów profesjonalizmu:

1. Profesjoniści to ludzie, których funkcjonowanie zawodowe realizowane jest na najwyższych poziomach jakości i kompetencji.
2. Profesjonalizm jest postawą, która motywuje jednostkę do zwracania szczególnej uwagi na wyobrażenie oraz ideały danego zawodu (Van Zandt, 1990).
3. Profesjonalizm to ideologia (Jago, 1984) funkcjonująca jako substytut zinstytucjonalizowanej struktury, gwarantująca ciągłość kompetencji niezbędną do jej funkcjonowania.
4. Profesjonalizm to zinternalizowany mechanizm, którego zadaniem jest uzupełniać zewnętrzne mechanizmy monitorowania i akredytowania jakości.
5. Profesjonalizm to dążenie do jakości poprzez wolę osiągnięcia statusu profesjonalisty.
6. Profesjonalizm oznacza gotowość do podejmowania wyzwania, jakim jest trud rozważania i badania własnych zasobów.
7. Profesjonalizm wiąże się z wykonywaniem zawodu dostarczającego usługi społecznej, którego jakość jest zagwarantowana przez zorganizowaną grupę zawodową dbającą systematycznie o kryteria dostępności do zawodu oraz kryteria monitorowania stopnia spełnienia wymaganych standardów jakościowych.

8. O ile profesjonalizm grupowy to zbiór indywidualnych profesjonalistów, o tyle indywidualny profesjonalista to osoba posiadająca:
a) autonomię jako poczucie przynależności do i jednocześnie niezależności od grupy; b) odpowiedzialność w wykonywaniu zadań.
9. Profesjonalizm oznacza różne progi akceptacji doradcy jako profesjonalisty, tzn.: licencjonowanie, akredytowanie, sprawdzanie kompetencji etc.
10. Profesjonalizm to wyższy poziom kompetencji i zarazem jakości realizowanych aktywności zawodowych.
11. Profesjonalizm wiąże się z wewnętrzną motywacją do podnoszenia swoich kompetencji na wyższy poziom w odniesieniu do poziomu kompetencji i jakości uzyskiwanych na poziomie edukacji zawodowej.
12. Profesjonalista to osoba, która ma uczucie, że jest arbitrem własnych kompetencji, a więc nikt inny nie ma prawdziwej kontroli nad posiadanymi atrybutami zdolności, kompetencji zawodowych i cech osobowości przejawiających się w codziennych zachowaniach.
13. Profesjonalizm to zjawisko, na które składa się: a) sposób, w jaki jednostka opiera swoje działania na coraz wyższych standardach kompetencji zawodowych; b) środki za pomocą, których jednostka promuje obraz wykonywanej przez siebie profesji; c) wola jednostki przejawiająca się w dążeniu do rozwoju osobistego; d) wdrażanie jakościowych kryteriów postępowania i dbałość o jakościowe ideały zawodowe; e) poczucie dumy jednostki z wykonywanego zawodu.
14. Profesjonalizm jest wyznaczany przez osobiste standardy kompetencji, co oznacza stałe pamiętanie o wyuczonych wymaganiach zawodowych i obronę przed ich usuwaniem z pamięci oraz z pola widzenia.
15. Profesjonalny doradca do doradca kompetentny, czyli podmiot świadomy swojej roli/aktywności: a) psychologicznej, b) społecznej, c) kulturowej, d) środowiskowej etc.
16. Profesjoniści to ludzie, których odpowiedzialne zachowania zakotwiczone są w decyzjach podejmowanych osobiście, tj. relatywizowanych do ich własnych Ja, a nie standardów etycznych, które nie zawierają odnośników, do konkretnych przypadków i sytuacji.

17. Profesjonalista to osoba, która w swoim zawodowym postępowaniu stale poszukuje sprzężenia zwrotnego, a więc informacji o skutkach podejmowanych przez nią aktywności zawodowych.
18. Profesjonalista to osoba budująca odpowiedzialnie wyobrażenie własnej pozycji zawodowej i optymalnego modelu zachowań profesjonalnych (kim jestem i kim być powinienem).
19. Profesjonalista to osoba zdolna do stałej odnowy kompetencji oraz do: a) samonaprawy, b) podejmowania pozytywnych kroków w kierunku aktualizacji kompetencji; c) zdobywania poziomów kompetencji możliwych do osiągnięcia, ale pozostających dotychczas poza zasięgiem jej możliwości; d) poszukiwania doskonałości, e) kreatywnej ciekawości.

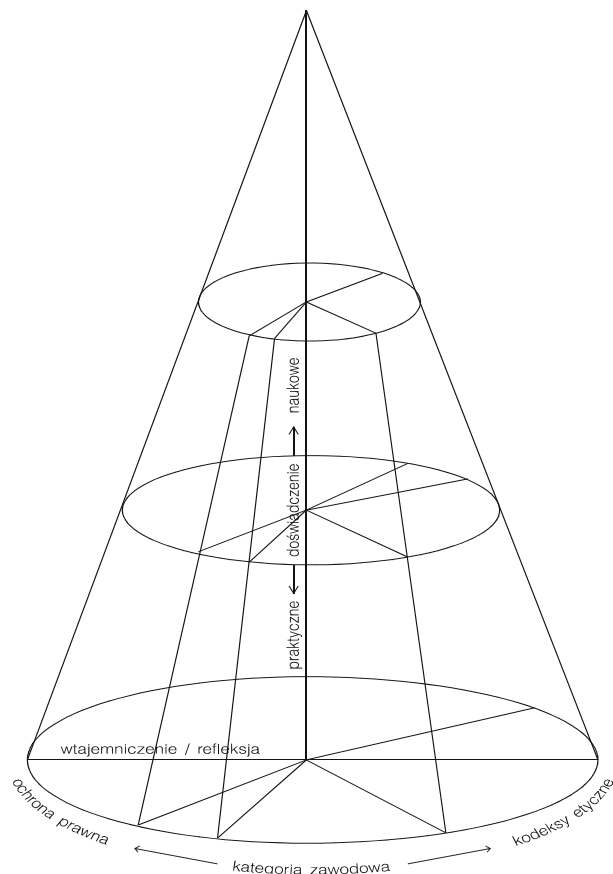
2.3. Zaangażowanie w aktywność doradczą jako wyznacznik jakości

2.3.1. Kontinuum doradztwa zawodowego a jakość świadczonych usług

Słowo kontinuum oznacza pewną ciągłość, oś, przechodzenie jednych elementów w drugie, uporządkowanie, w którym jest początek i koniec. Termin „kontinuum doradztwa” oznacza istnienie wielości elementów procesu pomagania, na różnych wymiarach różniących się: 1 – rodzajem, 2 – intensywnością zaangażowania, 3 – jakością i zakresem udzielanej pomocy, w sprawach związanych z radzeniem sobie z problemami zawodowymi i zatrudnienia.

Kontinuum jakości profesjonalnego doradztwa zawodowego wyznacza m. in. rodzaj pomocy, jaką otrzymuje lub może otrzymać osoba znajdująca się w potrzebie. Jeden kraniec tego kontinuum wyznacza brak jakiegokolwiek przygotowania formalnego lub zaangażowania zawodowego w proces doradztwa. Drugi – profesjonalne podejście do zagadnienia pomocy, oparte na sprawdzonych podstawach naukowych i kompetencjach zawodowych. O ile głównym motywem doradztwa nieprofesjonalnego jest uczucie, ludzka solidarność lub więź emocjonalna między radzącym a radzącym się, o tyle to samo działanie

uprawiane profesjonalnie wyrasta głównie z pobudek racjonalnych, społecznych lub poczucia obowiązku moralnego.



Rycina 1. Wymiary profesjonalizmu w doradztwie zawodowym

Profesjonalistów i nie profesjonalistów nie dzieli jakość świadczonych porad, ale ich „głębokość”. Jakość doradztwa w równym stopniu obejmuje obydwie kategorie. Profesjonalistów i nie profesjonalistów łączy wspólny wyznacznik jakości działań, jakim jest klarowność koncepcji i celów podejmowanych działań. Problem jakości doradztwa widziany z tej perspektywy jest funkcją rzetelnej postawy, świadomości celów i ograniczeń kompetencji w ich realizacji. Mylnie zakłada się, że jakość i profesjonalizm doradztwa gwarantują tylko sami profesjonalści. Tymczasem profesjonalizm i jakość usług doradczych zależy także

od nieprofesjonalistów, a więc np. polityków, legislatorów i inne zainteresowane tym zagadnieniem strony. Od ich profesjonalnej postawy wobec zagadnień doradztwa zależy jakość działań zawodowych doradców. A zatem profesjonalizm i nie profesjonalizm to nie proste przeciwieństwa, ale kontinuum „rodzaju” świadczeń.

O ile doradztwo w nurcie nieprofesjonalnym jest stosunkowo słabo zróżnicowanym zbiorem działań, gdyż podstawowym motorem jego funkcjonowania jest spontaniczność, obowiązek lub więź, o tyle doradztwo profesjonalne samo w sobie stanowi zróżnicowany zbiór usług, wykorzystujących różne strategie konsultacyjne, terapeutyczne, badania testowe, szkolenia, treningi itd. Kontinuum doradztwa oznacza również zmienność form pomocy, jaką otrzymuje klient, „przemieszczając” się bądź wzdłuż osi „profesjonalizmu – nieprofesjonalizmu”, bądź wzdłuż osi „ogólność – specyficzność”, bądź wzdłuż obu osi jednocześnie. Różne formy doradztwa utworzone na przecięciu owych dwóch osi tworzą przestrzeń doradztwa. Proces pomagania może się zaczynać w dowolnym punkcie jednego lub drugiego kontinuum, a poszczególne punkty oznaczają odmienne typy doświadczenia i wyszkolenia doradcy, odmienne ukierunkowanie pomocy w ramach różnych kontinuum doradztwa. Poszczególne punkty są jednakowo istotne z perspektywy radzącego się, gdyż w sumie tworzą one całość życia jednostki.

Nie ma podstaw do przyznawania większej rangi tej czy innej formie doradztwa w determinowaniu jakości usług doradczych. Wszystkie są równie ważne, uzupełniają się i wypełniają „przestrzeń doradztwa”. Doradztwo zawodowe jest specyficznym typem profesjonalnego działania, pojawiającym się na przecięciu dwóch kontinuum. Pierwsze kontinuum profesjonalizm – brak profesjonalizmu przebiega horyzontalnie i przecina je prostopadle drugie kontinuum ogólność – specyficzność. Na przecięciu tych dwóch osi mieszczą się wszystkie możliwe warianty doradztwa.

Intensywność zaangażowania w aktywność doradczą charakteryzuje się silnym zaangażowaniem emocjonalnym w proces pomagania, jak też silną identyfikacją z różnorodnymi aspektami tożsamości zawodowej. Między różnymi formami, celami, podmiotami, strategiami i technikami pomocy profesjonalnej istnieje sieć powiązań, która tworzy mniej lub bardziej spójny system – kontinuum doradztwa zawodowego. Początkiem owego kontinuum jest stwierdzenie potrzeby

udzielenia pomocy, a końcem w zależności od stawianych celów – zatrudnienie, przekwalifikowanie, plan zawodowy, zmiana osobowości, wybór określonego stylu życia. Zrealizowanie tych celów wymaga od doradcy osobistego zaangażowania się w profesjonalizm, czyli wytworzenia w sobie silnego poczucia więzi z wykonywanym zawodem. Postawa taka jest przyczyną i skutkiem osobowej inicjatywy w zapewnianiu jakości realizowanych aktywności.

Skrzyżowanie zaangażowania w profesjonalizm oraz specjalizację tworzy różne modele doradztwa. Czasami zakłada się, że większe zaangażowanie w sprawy klienta jest wystarczającym gwarantem jakości udzielanej pomocy (zob. Bańka, 2003). Sprawa jest jednak bardziej skomplikowana. Tam, gdzie potrzebna jest dla osoby radzącej się informacja i wiedza ekspercka podbudowana naukowo, zaangażowanie emocjonalne doradcy może na niewiele się zdać. Generalnie, ideałem jest połączenie wysokiego poziomu specjalizacji i kwalifikacji eksperta z maksymalnym, interakcyjnym zaangażowaniem doradcy w sprawy i potrzeby klienta. Ponieważ najczęściej jest to niemożliwe, usługi doradcze rozciągają się wzdłuż różnych kontynuów, z udziałem różnych specjalistów, realizujących różne i komplementarne zadania, z narzuconą strukturą współdziałania i koordynacji działań, której gwarantem, na najwyższych poziomach, są państwo i organizacje międzynarodowe. W tym kontekście jakość doradztwa jest funkcją świadomości ograniczeń reprezentowanej specjalizacji.

Strukturę jakości procesu doradczego, jako trójwymiarową strukturę współdziałania i koordynacji aktywności, schematycznie obrazuje model na Rycinie 1. Jego podstawę tworzą różne rodzaje pomocy profesjonalnej charakterystyczne dla pracy socjalnej, pośrednictwa pracy, konsultacji zawodowej, psychoterapii, porady psychologicznej etc. Jakość doradztwa wyznacza z jednej strony zakres specjalizacji i eksperckości (oś pionowa), a z drugiej strony zakres etyczno-moralnego oraz emocjonalnego zaangażowania (oś pozioma) Przesuwając się z dołu w górę zmniejsza się amatorskość pomocy, a zwiększa się techniczna specjalizacja doradztwa. I odwrotnie – posuwając się od działań doradczych opartych na refleksji, zawęża się zakres problemów widzianych z perspektywy etyczno-moralnej i czysto ludzkiej, a zwiększa zakres działań opartych na wiedzy naukowej i doświadczeniu eksperckim. Pomoc świadczona w sprawach zawodowych zmienia się również

wraz z przesuwaniem się wokół osi ostrosłupa. Aktywności doradcze realizowane bliżej osi centralnej, na różnych piętrach specjalistyczności-eksperckości, cechuje wyższy poziom jakości. Zależności powyższe odnoszą się zarówno do instytucjonalnego systemu doradztwa zawodowego, jak i do doradztwa zawodowego realizowanego na poziomie indywidualnego doradcy. W pierwszym przypadku jakość procesu doradczego jest funkcją stopnia koordynacji aktywności doradczych w systemie poradnictwa zawodowego. W drugim przypadku jakość procesu doradczego jest funkcją zaangażowania doradcy w profesjonalizm. Innymi słowy, jest funkcją osobowej inicjatywy w osiąganiu najwyższej jakości zadań, obowiązków i celów. W tym ostatnim znaczeniu, bycie profesjonalistą oznacza wolę bycia osobą dążącą do doskonałości.

2.3.2. Kompetencje profesjonalnego doradcy

Na całym świecie coraz częściej wyrażany jest pogląd, iż najważniejszym zadaniem stojącym przed dyscyplinami zajmującymi się usługami społecznymi, w nadchodzących latach, jest podjęcie badań zawodoznawczych nad ich własnym profesjonalizmem (Bertram, 1996). Dzięki nim możliwe stanie się ustalenie przejrzystych kryteriów profesjonalizmu. Głosy nawołujące do badań i analiz zawodoznawczych najsilniej rozlegają się w krajach, w których i tak są one najbardziej zaawansowane. W przeciwieństwie do USA – gdzie ukształtowała się tradycja empirycznego analizowania obszarów, funkcji, ról i kompetencji zawodowych bez czynienia wyjątków, a więc w przekroju dosłownie wszystkich profesji – w Europie analizy empiryczne standardów i kompetencji zawodowych ograniczały się prawie i wyłącznie do zawodów znajdujących się na tzw. „niższym poziomie” (Bertram, 1996).

W 1986 roku np. National Council for Vocational Qualifications zapoczątkował w Anglii i w Szkocji badania empiryczne standardów oraz kompetencji zawodowych w profesjach specjalistycznych obejmujących również profesje związane z szeroko rozumianym doradztwem (NCVQ, 1995; Ellis, 1996). Coraz częściej prowadzi się coraz bardziej zaawansowane badania empiryczne, których celem jest wszechstronna analiza wewnętrznej treści pracy doradców przez pry-

zmat krytycznych wydarzeń w praktyce zawodowej, jak np. trudności pojawiających się w codziennym, profesjonalnym wykorzystaniu testów (Moreland, 1995).

Praktycy poradnictwa, aby móc dostarczać usługi doradcze na odpowiednim poziomie jakościowym muszą stale zdobywać i poszerzać swoje kompetencje niezbędne do pracy i to w różnych środowiskach kulturowych oraz kontekstach społeczno-edukacyjnych (Mezo-Zadori, 2003, s. 187). Podstawowe umiejętności, jakie powinien posiadać kwalifikowany doradca mieszczą się w czterech obszarach. Pierwszy stanowią kompetencje w zakresie kierowania własnym zachowaniem w celu efektywnego zdobywania informacji, udzielania porady lub konsultowania. Podkreśla się tu profesjonalną tożsamość doradcy oraz jego wiarygodność i odpowiedzialność etyczną. Kolejny zespół cech będących wyznacznikiem odpowiednich kwalifikacji tworzą zdolności dotyczące rozpoznawania potrzeb i możliwości ludzi wymagających pomocy w formie porady lub konsultacji. Szczególnie podkreśla się w tym aspekcie fazę rozwoju zawodowego klienta, inaczej – okres, w jakim on się znajduje. Trzeci obszar kompetencji stanowią umiejętności rozpoznawania tendencji na rynku pracy. Wyróżnia się tu znajomość struktur zatrudnienia, popytu i podaży na pracę oraz inne czynniki wpływające na sytuację rynkową. Ostatnią grupę tworzą zdolności w zakresie realizowania procesu doradczego i konsultacyjnego w perspektywie długookresowej. Chodzi tu o odpowiednią diagnozę i prognozę oraz o dostarczenie klientowi takiego wsparcia, które nie będzie w skutkach jednorazowe, ale które pomoże mu w rozwiązywaniu problemów w przyszłości (Bańka, 1994).

G. Egan (2002) wskazuje na kompetencje doradcy niezbędne do świadczenia pomocy na wysokim poziomie jakości. Jako pierwsze wymienia umiejętności komunikacji w procesie poradniczym. W tym zakresie profesjonalny (kompetentny) doradca powinien posiadać zdolność uważnego, aktywnego słuchania, rozpoznawania werbalnych i pozawerbalnych odczuć klienta oraz wewnętrzną umiejętność słuchania samego siebie. Niezwykle istotną kwestią jest empatia, którą autor postrzega, jako zasadniczy czynnik kontaktu z klientem. Kolejną kompetencją osoby udzielającej pomocy jest sztuka sondowania i podsumowywania. Zdolności te mogą pozytywnie wpłynąć na zrównoważo-

ny pogląd klienta na sytuację problemową, wesprzeć go w uzyskaniu jasności sytuacji, zrozumieniu problemu. Autor wyróżnia też szereg kompetencji związanych ze stosowaniem zaawansowanych technik. Chodzi tu o umiejętność zachęcania osób radzących się do opowiadania o problemach oraz ich analizowania oraz do przełamywania barier. Kolejną istotną właściwością, jaką powinien posiadać doradca jest sprawność w pomaganiu klientom w stawianiu wyzwań samym sobie, zmienianiu ograniczających ich zachowań oraz w odnajdywaniu siły do pokonania własnych słabości. Z kompetencji tej wynika kolejna, która polega na dawaniu fachowych wskazówek do stawiania sobie wyzwań przez radzącego się. Ważne jest też doprowadzenie klienta do określenia jego rzeczywistych potrzeb i aspiracji w perspektywie przyszłości, a następnie wskazanie na możliwości realizacji jego celów (Egan, 2002).

Wskazane kompetencje doradców silnie wpływają na jakość porad, toteż im wyższy poziom wykształcenia tych umiejętności w praktyce, tym wyższa efektywność całego procesu udzielania porady. Aby jednak wiedzieć, w jakim kierunku się doskonalić, osoby zajmujące się poradnictwem powinny stale dokonywać przeglądu i bilansu własnych kompetencji zawodowych.

3. POLITYCZNE I NORMATYWNE PODEJŚCIE DO JAKOŚCI W DORADZTWIE ZAWODOWYM

3.1. Organizacja służb i usług doradczych a jakość doradztwa

Jak już wspomniano wcześniej ocena i zapewnianie jakości doradztwa może być prowadzone z różnych perspektyw oraz na różnych poziomach ogólności. Najbardziej ogólnym poziomem oceny i zapewniania jakości doradztwa jest poziom działalności politycznej, rozciągający się od działań na arenie międzynarodowej, poprzez działania na niwie państwowej i regionalnej, do działań na poziomie lokalnym.

Istnieje szereg koncepcji oceny i zapewniania jakości doradztwa na poziomie działań politycznych jak np. metoda kanadyjska określania celów politycznych doradztwa zawodowego (Ridle i Bezanson, 1994). Jednak najbardziej rozbudowanym i znaczącym dla polskich realiów systemem jest opracowywana od szeregu lat przez Komisję Europejską (zob. Wannan i McCarthy, 2005) trójstopniowa koncepcja oceniania i zapewniania jakości doradztwa oparta na tzw. „wspólnych europejskich narzędziach odniesienia” (*common European reference tools*). Jest to złożony, hierarchiczny system kryteriów, zwanych przez ich głównych autorów (Wannan i McCarthy, 2005) narzędziami oceny i poprawy jakości polityki doradztwa całościowego oraz systemów dostarczania usług doradczych (*lifelong guidance policies and systems reference tools*). Tak zwane europejskie narzędzia odniesienia obejmują trzy grupy kryteriów: 1 – cele i zasady zapewniania doradztwa całościowego, 2 – punkty odniesienia systemów zapewniania jakości na obszarze Unii Europejskiej, 3 – kluczowe cechy systemów doradztwa całościowego.

3.1.1. Polityka Unii Europejskiej wobec jakości doradztwa zawodowego w kontekście Strategii Lizbońskiej

Jakość doradztwa zawodowego począwszy od 2000 roku staje się środkiem i celem Unii Europejskiej. Szefowie Państw Członkowskich UE na posiedzeniu w Lizbonie w 2000 roku przyjęli ogólny cel polityczny, zgodnie z którym, Europa do 2010 roku stanie się najbardziej konkurencyjną i dynamiczną gospodarką opartą na wiedzy (*knowledge based economy*) w świecie, zapewniającą większą liczbę coraz lepszych jakościowo miejsc pracy oraz charakteryzującą się większą spójnością społeczną². Politycy uznali, że edukacja, szkolenie i doradztwo zawodowe mogą wnieść istotny wkład w urzeczywistnienie celu, jakim jest Agenda Lizbońska 2010. Przyjęto założenia, iż osiągnięcie tego celu jest możliwe poprzez: 1 – zapewnienie wszystkim obywatelom Unii kształcenia przez całe życie (*lifelong learning* – LLL), 2 – unowocześnienie: a – polityki edukacyjnej i doradczej,

² Zob. http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10_year_en.pdf

b – systemów edukacyjnych i doradczych zapewniania kwalifikacji i kompetencji niezbędnych dla gospodarki opartej na wiedzy, c – procesów i praktyk zapewniania kompetencji i zdolności zatrudnieniowej³.

Konsekwencją przyjętych wytycznych lizbońskich było uzgodnienie przez Radę ds. Edukacji oraz Komisję Europejską ogólnych europejskich ram modernizacji polityki edukacyjnej i doradztwa zawodowego⁴. Wspólne cele oraz zasady referencji politycznych zakładają całościowy proces edukacji zawodowej, jak też całościowy proces doradztwa zawodowego (*lifelong vocational guidance provision*) (zob. Raport Edukacja i Szkolenie, 2004). Powód, dla którego Unia przyjęła jako ważny czynnik realizacji Strategii Lizbońskiej całościowe poradnictwo zawodowe staje się zrozumiałe w świetle konkretnej definicji tego pojęcia przyjętej przez Council Resolution (2004)⁵. Obejmuje ona szeroki zakres działań, takich jak: informowanie, dostarczanie porad, wspieranie, ocenianie kompetencji, mentoring, reprezentowanie interesów (*advocating*), ochrona interesów, uczenie podejmowania decyzji, kierowanie karierą. Tak rozumiane doradztwo ma, po pierwsze, umożliwić obywatelom niezależnie od wieku i fazy życia (stąd użycie terminu *lifelong*): a – określenie ich zdolności, kompetencji i zainteresowań w celu podjęcia całościowych i właściwych decyzji edukacyjnych, szkoleniowych oraz zawodowych; b – kierowanie indywidualnymi ścieżkami życia w edukacji, pracy oraz wszystkich innych obszarach życia, w których zdolności owe kształtują się i znajdują zastosowanie.

Tak rozumiane doradztwo jest, po drugie, zestawem realizujących go systemów, polityk i procesów, m.in.: narodowych, międzynarodowych, szkoleniowych, zatrudnieniowych, społecznych, własnościowych (np. publicznych vs prywatnych). Dlatego też Wspólna Rezolucja Rady ds. Edukacji i Młodzieży (*Council Education/Youth*)

³ Zob. <http://www.oecd.org/els/education/careerguidance> (OECD Career Guidance Policy Review).

http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir_council_final.pdf

<http://www.oecd.org/document/>

[/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_137455,00.html](http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_137455,00.html)

⁴ Zob. http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10_year_en.pdf

⁵ http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_en.pdf

http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_en.pdf

oraz Komisji Europejskiej (2004)⁶ kładzie główny nacisk na wzmacnianie jakości polityki wobec doradztwa całościowego (międzynarodowej, narodowej, regionalnej, lokalnej) oraz systemów i praktyk (procesów) realizacji doradztwa całościowego. Problem jakości doradztwa zawodowego, z tej perspektywy, jawi się jako kwestia zdolności państw członkowskich do prowadzenia polityki pro-doradczej w perspektywie całościowej oraz ewaluacji i usprawniania opartych na nich systemów dostarczania usług doradczych. Jakość doradztwa całościowego jest środkiem usprawniania polityki gospodarczej na poziomie narodowym (państwowym) w perspektywie transnarodowej Agendy Lizbońskiej. Zapewnianie jakości doradztwa całościowego ma być realizowane poprzez:

- 1 – promowanie i usprawnianie na poziomie narodowym przeglądów i ewaluacji polityki państwowej, regionalnej i lokalnej; oraz
- 2 – promowanie i usprawnianie systemów oraz związanych z nimi instytucji narodowych/państwowych, publicznych i prywatnych prowadzących doradztwo zawodowe.

Jakość doradztwa całościowego z perspektywy całościowego uczenia się jest w koncepcji Unii oparta na polityce profesjonalizacji i profesjonalizmu. Profesjonalizm, w tym kontekście, obejmuje nie tylko profesjonalistów związanych z doradztwem, ale także nie profesjonalistów tworzących grupę tzw. interesariuszy (*stakeholders*) w dziedzinie doradztwa zawodowego, a więc polityków, działaczy publicznych, legislatorów, pracodawców, związkowców, uczniów, poszukujących pracy, bezrobotnych etc. Każdy z wymienionych uczestników rynku pracy zaangażowany jest w działalność innych systemów realizowania usług doradczych i każdy posiada inne wyobrażenie jakości i inne jej standardy. Dla profesjonalistów, na co dzień zajmujących się doradztwem zawodowym, profesjonalizm łączy się z dwiema sferami myślenia i działania. Pierwsza dotyczy jasności kompetencji, jakie wiążą się z dobrymi jakościowo usługami doradczymi, oraz jednoznaczności w kwestii tego, kto jest kompetentnym dostawcą usług doradczych. Dostawcami usług doradczych są z jednej strony systemy i instytucje zupełnie nieprofesjonalne, a z dru-

⁶ http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_en.pdf

giej strony instytucje i systemy wybitnie wyspecjalizowane. Druga sfera dotyczy stosowania i promowania standardów jakości, zarządzania jakością i zapewniania jakości.

Koncepcja jakości doradztwa w wydaniu Komisji Europejskiej przewiduje dla siebie następujące podstawowe elementy (zob. McCarthy – *Career guidance handbook for policy-makers*⁷). 1 – Tworzenie i wspomaganie świadomości profesjonalizmu w polityce prodoradczej, w systemach i praktykach doradczych. Jest to system polityki unijnej ukierunkowany na dostarczanie krajom członkowskim wiedzy niezbędnej do wytworzenia wśród uczestników rynku pracy pożądaných modeli kultury pracy, w ramach której całościowe uczenie się i doradztwo są kluczowymi zagadnieniami wprzegającymi gospodarkę narodową w wymiar ogólnoeuropejski. 2 – Tworzenie wspólnych punktów odniesienia (*reference points*) jako wspólnych zasad oraz wartości etycznych, jakie mają być przestrzegane przez wszystkie państwa członkowskie Unii. Punkty odniesienia⁸ nie są to standardy etyczne wytyczające wzory dobrych praktyk dla pojedynczych doradców, ale wartości, jakie zobowiązują się przestrzegać poszczególne rządy wpływając na podległe im instytucje (np. Ministerstwo Edukacji), oraz systemy regionalne i lokalne. W tym kontekście, jakość jest funkcją: a) partycypacji wszystkich uczestników narodowych rynków pracy w tworzeniu świadomości i kultury doradczej, b) zaangażowania wszystkich uczestników rynku pracy w budowanie struktur funkcjonalnych dla całościowego uczenia się, c) angażowania się wszystkich uczestników rynku pracy we wspólne przedsięwzięcia, w trakcie których następuje wymiana informacji, potwierdzanie wspólnoty wartości i wzajemne przekazywanie sobie wzorów dobrych praktyk. 3 – Jakość doradztwa na poziomie polityki państwa osiągnana jest poprzez ciągłą ewaluację praktyki doradczej, systemów i instytucji doradczych oraz stosowanych praktyk doradczych. Metodologia ewaluacji polityki, systemów i praktyki doradczej opiera się na narzędziach oceny i ewaluacji realizacji na poziomie narodowym, regionalnym i lokalnym wspólnych celów i wartości europejskich.

⁷ http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_137455,00.html
http://publications.eu.int/others/sales_agents_en.html

⁸ http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_137455,00.html

W wymiarze zapewniania jakości doradztwa Komisja Europejska rezerwuje sobie następujące zadania: 1 – Tworzenie misji (wartości) całościowego uczenia się i doradztwa. 2 – Wspieranie polityki doradczej na poziomie międzynarodowym, poprzez przeniesienie dobrych praktyk z kraju do kraju. 3 – Umożliwianie i tworzenie wspólnych działań opartych na programach ponadnarodowych, takich jak np. Eurodoradztwo i Transnacyjne Poradnictwo Zawodowe (Bańka i Ertelt, 2004). 4 – Wzmacnianie na forum międzynarodowym polityk tworzonych na forach narodowych. 5 – Eliminowanie braku ciągłości między politykami, systemami i praktykami doradztwa zawodowego w różnych krajach europejskich.

3.1.2. Europejski system wspólnych punktów odniesienia w odniesieniu do kontroli i zapewniania jakości doradztwa zawodowego

Europejski system wspólnych punktów odniesienia w odniesieniu do kontroli i zapewniania jakości doradztwa zawodowego obejmuje: wspólne cele, wspólne zasady dostarczania usług oraz wspólne narzędzia oceny jakości usług. Ponadto, obejmuje on zestaw wspólnych celów / wartości, jakimi kierować powinny się osoby odpowiedzialne za politykę prodoradczą w poszczególnych krajach członkowskich. Wspólnymi celami europejskimi są (Wannan i McCarthy, 2005):

- 1 – Wspieranie obywateli w kierowaniu i planowaniu ścieżek kształcenia oraz karier zgodnie z ich celami życiowymi, odnosząc ich kompetencje i zainteresowania do realiów edukacyjnych, szkoleniowych, rynku pracy lub/oraz możliwości samozatrudnienia.
- 2 – Asystowanie instytucjom edukacyjnym i szkoleniowym w motywowaniu ich uczestników do odpowiedzialnego formułowania i realizowania celów.
- 3 – Wspieranie pracodawców i organizacji zatrudniających ludzi w podtrzymywaniu motywacji i zdolności zatrudnieniowej podległych im kadr.
- 4 – Dostarczanie decydom politycznym istotnych środków do osiągnięcia szerokiego zakresu celów w polityce społecznej.
- 5 – Wspieranie lokalnej, regionalnej, narodowej i europejskiej gospodarki poprzez rozwój zasobów siły roboczej i przystosowanie jej

do zmieniających się warunków i wymagań społeczno-ekonomicznych.

- 6 – Asystowanie w rozwoju społecznym, w którym obywatele wnoszą aktywny wkład w ich rozwój społeczny i demokratyczny.

Komisja Europejska przyjęła, iż do oceny jakości realizacji wyżej wymienionych wartości/kryteriów przez interesariuszy (*stakeholders*) doradztwa zawodowego służyć będą cztery następujące zasady oceny:

- 1 – Centralna pozycja obywatela w doradztwie zawodowym.
- 2 – Kształtowanie samodzielności obywateli.
- 3 – Zwiększanie dostępności poradnictwa zawodowego dla obywateli.
- 4 – Zapewnianie jakości usług świadczonych dla obywateli.

Decydenci polityczni w poszczególnych krajach są zobligowani do weryfikowania stopnia jakościowej realizacji wyżej wymienionych wartości i zasad w polityce swoich państw. Aby uzyskać pożądaną poziom samoświadomości w zakresie realizacji celów i zasad polityki pro-doradczej, politykom i innym decydom proponuje się wykorzystanie specjalnych narzędzi oceny w postaci list kontrolnych (*indicative check-lists*) oraz tzw. „wspólnych punktów odniesienia dla systemów zapewniania jakości w zakresie usług poradnictwa w Europie” (*common reference points for quality assurance systems in Europe*) (Wannan i McCarthy, 2005). Listy kontrolne to zestawy pytań służące do samobadania i skłaniania polityków do refleksji na temat relacji między wspólnymi europejskimi zasadami i celami doradztwa zawodowego, a celami i zasadami doradztwa realizowanymi w ich krajach. Zadaniem tej metody audytu⁹ jakości jest: 1 – Uzyskanie podsumowania w zakresie silnych i słabych stron doradztwa zawodowego w danym kraju na tle wspólnych celów i zasad europejskich. 2 – Określenie podstawowych idei dotyczących przyszłej kooperacji europejskiej

⁹ Przez audyt rozumie się ogół działań, poprzez które uzyskuje się niezależną ocenę funkcjonowania instytucji, dotyczącą: legalności, gospodarności, celowości, rzetelności; audyt jest zazwyczaj wykonywany przez odrębną komórkę, podporządkowaną kierownikowi instytucji (audyt wewnętrzny) lub przez firmę zewnętrzną (audyt zewnętrzny).

w obszarach narodowych osiągnięć i wyzwań. 3 – Wyartykułowanie sugestii dotyczących rozwoju nowych wspólnych europejskich punktów odniesienia.

Lista kontrolna dla decydentów dokonujących oceny jakości funkcjonowania doradztwa zawodowego w swoich krajach obejmuje pięć obszarów. W obszarze pierwszym znajdują się pytania dotyczące centralnej pozycji obywatela w systemie usług doradczych (niezależność, poufność, równe szanse, całościowość). Przykładowe pytania: „Czy w twoim kraju przestrzegane są wszystkie zasady europejskie?” „Czy klienci korzystający z usług doradczych wiedzą, na jakich zasadach funkcjonują owe usługi?” W obszarze drugim znajdują się pytania dotyczące sposobu realizowania polityki kształtowania samodzielności obywateli. Przykładowe pytania to: „Czy podmiotowość użytkowników/klientów jest jawnie wyrażanym celem doradztwa, czy też celem zakładanym milcząco?”, „Czy występuje tendencja do traktowania użytkowników doradztwa jako aktywnych partnerów w procesie formułowania celów i planów kariery?”. W obszarze trzecim znajdują się pytania dotyczące dostępności poradnictwa dla obywateli. Przykładowe pytania: „Czy w twoim kraju realizowane są wszystkie zasady operacyjne doradztwa całożyciowego?” oraz „Czy są one rozpoznawalne dla użytkowników?” W obszarze czwartym znajdują się pytania dotyczące polityki zapewniania jakości usług świadczonych na rzecz obywateli. Przykładowe pytania: „Na ile ogólnoeuropejskie zasady są stosowane w twoim kraju?”, „Czy są one stosowane np. w formie regularnych przeglądów opinii publicznej?”, „Czy na podstawie uzyskiwanych opinii podejmowane są jakieś wiążące działania?”. W obszarze piątym znajdują się podsumowujące pytania natury ogólnej. Przykładowe pytania: „Do jakiego stopnia definicja doradztwa całożyciowego zawarta we wspólnych europejskich celach i zasadach znajduje odzwierciedlenie w funkcjonowaniu systemów doradztwa w twoim kraju?”, „Do jakiego stopnia cele i polityka społeczna w zakresie doradztwa zawarta we wspólnych zasadach doradztwa znajduje odbicie w celach funkcjonowania doradztwa w twoim kraju?”, „Jak możesz podsumować silne i słabe strony usług doradczych w swoim kraju w kontekście wspólnych europejskich zasad zapewniania jakości?”

3.1.3. Wspólne punkty odniesienia dla audytu systemów zapewniania jakości usług doradztwa całozyciowego

Drugim europejskim wspólnym narzędziem oceny jakości doradztwa jest opracowany przez CEDEFOP w latach 2003–2004 pakiet pięciu wspólnych punktów odniesienia. Z założenia jest to pierwszy krok w budowaniu przez Unię Europejską wspólnych ram systemu ocen jakości usług doradczych w ramach poszczególnych sektorów gospodarki, takich jak szkolnictwo, rynek usług szkoleniowych czy rynek pracy na poziomach: krajowym, regionalnym i lokalnym. Pięć proponowanych przez Komisję wspólnych punktów odniesienia stanowi opis tego, co narodowe, regionalne lub lokalne systemy zapewniania jakości powinny obejmować, a więc: 1 – Uczestnictwo / zaangażowanie obywateli i użytkowników. 2 – Podnoszenie poziomu usług. 3 – Kompetencje praktyków. 4 – Spójność. 5 – Świadczenie usług przez niezależne podmioty.

Dla pięciu wspólnych punktów odniesienia CEDEFOP (Wannan i McCarthy, 2005) opracował listę kontrolną wzajemnego uczenia się decydentów i innych interesariuszy. Intencją leżącą u podłoża tej listy jest uzyskanie wiedzy dotyczącej stopnia realizacji europejskich celów polityki pro-doradczej w poszczególnych krajach członkowskich, a konkretnie: 1 – Wiedzy na temat silnych i słabych stron doradztwa zawodowego w danym kraju w relacji do wspólnych punktów odniesienia; 2 – Wiedzy na temat przyszłej kooperacji krajów członkowskich w upowszechnianiu mocnych stron występujących w poszczególnych krajach. 3 – Wiedzy odnośnie sugestii dotyczących rozwoju nowych ogólnoeuropejskich punktów odniesienia.

Lista kontrolna obejmuje pytania, jakie powinni zadać sobie decydenci polityczni zaangażowani w sferę polityki doradczej i społecznej, aby uzyskać satysfakcjonującą orientację, co do sposobu funkcjonowania ich krajowych systemów zapewniania jakości usług doradczych na tle wspólnych punktów odniesienia. Pierwsza grupa pytań dotyczy zaangażowania obywateli i użytkowników w proces doradztwa zawodowego. Przykładowe pytania to: „Czy w twoim kraju wszystkie punkty odniesienia znajdują zastosowanie w funkcjonowa-

niu usług doradczych?”, „W jaki sposób wspólne punkty odniesienia przejawiają się w konkretnych działaniach służb doradczych?”, „Czy odbywa się to np. na podstawie regularnych przeglądów satysfakcji klientów i użytkowników?”. Pytania w drugiej grupie dotyczą systemów zapewniania jakości w obszarze kompetencji kadr praktycznie realizujących cele poradnictwa zawodowego. Przykładowe pytania to: „Czy w twoim kraju znajdują zastosowanie wszystkie operacyjne punkty odniesienia?”, „W jaki sposób one działają?”, „Czy jest jakiś istotny punkt odniesienia, którego brak jest zauważalny?”.

Pytania kontrolne w trzeciej grupie dotyczą kwestii związanych z poprawianiem systemu zapewniania jakości. Przykładowe pytania to: „W jaki sposób punkty odniesienia dotyczące jakości zostały zoperacjonalizowane w twoim kraju?”. „Czy odbywa to się np. poprzez zdefiniowanie krajowych standardów zapewniania jakości dla określonych narzędzi?”. „W jaki sposób monitorowana jest operacjonalizacja?”. „Czy odbywa to się np. w formie zorganizowanej sprawozdawczości?”. Pytania w czwartej grupie dotyczą partnerstwa międzysektorowego w kontekście poradnictwa zawodowego. Przykładowe pytania to: „Czy w poszczególnych systemach zapewniania jakości oraz w różnych sektorach usług i różnych grupach docelowych istnieje koherencja, jak też monitorowanie powiązań między dostawcami usług?”. „Czy istnieje sprawozdawczość poprawy systemu zapewniania jakości i czy są one formalnie uzgadniane między resortami?”. Pytania w piątej grupie dotyczą funkcjonowania systemów zapewniania jakości w obszarze pozarządowych usług doradczych, takich jak agencje prywatne, organizacje pracodawców, związki zawodowe czy organizacje stowarzyszeniowe. Przykładowe pytania to: „Czy w twoim kraju w sektorze usług pozarządowych istnieją jakieś systemy zapewniania jakości w doradztwie zawodowym?” Jeżeli tak, to na jakich zasadach one funkcjonują (np. standardów ministerialnych, oficjalnego uznania)?”. W grupie szóstej znajdują się pytania ogólne dotyczące punktów odniesienia do systemów zapewniania jakości, takie np. jak: „Czy jesteś w stanie podsumować silne strony systemu zapewniania jakości w doradztwie zawodowym w twoim kraju?”.

3.1.4. Cechy systemowego modelu doradztwa całościowego jako narzędzia audytu jakości

Trzecim dopełniającym elementem całościowego audytu jakości doradztwa zawodowego, zdaniem Komisji Europejskiej, jest idealny model świadczenia usług. Występuje on w postaci tzw. „listy cech kluczowych modelu systemowego” (*key features of systems model*). Jest on przeznaczony dla polityków i innych decydentów w sprawach poradnictwa jako wzorzec oceny sytuacji w danym kraju.

Lista cech kluczowych obejmuje sześć obszarów. Jako narzędzie audytu jakości pozwala ocenić, w jaki sposób w danym kraju funkcjonuje system idealnych cech dostarczania usług doradczych. Ocena jakości polega w tym wypadku na porównywaniu faktycznych cech systemu dostarczania usług w danym kraju z modelem idealnym ustalonym przez Komisję Europejską. Intencją listy kontrolnej w tym obszarze audytu jest: 1 – Określenie silnych i słabych stron w krajowych systemach dostarczania usług doradczych na tle cech kluczowych modelu idealnego. 2 – Przedstawienie narodowych punktów widzenia na upowszechnianie w innych krajach mocnych stron i pozytywnych wyzwań. 3 – Wygenerowanie sugestii dotyczących nowych ogólnoeuropejskich instrumentów poradnictwa zawodowego.

Pytania w obszarze pierwszym listy kontrolnej dotyczą kwestii centralnej pozycji obywatela w systemach doradczych z uwzględnieniem całościowej dostępności, kompetentnego rozwoju kariery, określania kompetencji ogólnozyciowych, zaangażowania w poprawę jakości etc. Przykładowe pytania to: „Czy wszystkie cechy kluczowe modelu idealnego są reprezentowane w krajowym systemie doradztwa?”, „Czy te cechy są rozpoznawalne przez użytkowników?”. Pytania w obszarze drugim dotyczą cech koordynacji systemów dostarczania usług, takich jak: całościowe uczenie się i zatrudnialność jako naczelna zasada ukierunkowująca, międzyresortowa koordynacja założeń i planów politycznych, jasność ról i odpowiedzialności w systemach ustalających politykę, powszechność partycypacji partnerów społecznych, regularne rewidowanie założeń polityki doradczej w kontekście zmian krajowych i międzynarodowych. Przykładowe pytania to:

„W jaki sposób funkcjonują w twoim kraju kluczowe cechy koordynacji systemu doradztwa?”, „Czy ich funkcjonowanie jest zdezeterminowane formalnymi uzgodnieniami między ministerstwami i dostarczycielami usług doradczych w poszczególnych sektorach?”, „Jaką rolę w systemie koordynacji pełni Ogólnokrajowe Forum Poradnictwa Zawodowego?”

Pytania w obszarze trzecim dotyczą cech ustalania polityki w zakresie poradnictwa zawodowego, takich jak np. komplementarności, koordynacji, powiązań formalnych i partnerskich, partnerstwa w podejściu do pośrednictwa pracy, zaangażowania partnerów społecznych i innych aktorów rynku pracy, centralnego ustalania standardów dla zdecentralizowanych usług doradczych. Przykładowe pytania to: „W jaki sposób funkcjonują cechy kluczowe systemu doradztwa zawodowego w twoim kraju?”, „Czy odbywa to się np. za pośrednictwem Ogólnokrajowego Forum Poradnictwa Zawodowego wspieranego przez fora regionalne?” W obszarze czwartym znajdują się pytania dotyczące celu ukierunkowywania polityki doradczej w ramach powszechnego świadczenia usług, jak np. narodowych, regionalnych lub lokalnych strategii powszechnych usług obejmujących grupy specjalnego ryzyka. Przykładowe pytania to: „Czy w twoim kraju uwidaczniają się cechy modelu idealnego?”, „Czy i w jaki sposób funkcjonuje mechanizm ich monitorowania?” W obszarze piątym znajdują się pytania dotyczące takich cech, jak: regularność przeglądów, naukowe umocowanie decyzji politycznych, podatność na zmiany systemów i metod administracyjnych pod wpływem argumentów naukowych. Przykładowe pytania to: „Czy kluczowe cechy systemu doradztwa w twoim kraju są częścią strategii narodowej lub innych planów rozwoju doradztwa, jak np. jednorocznych planów ministerialnych?”, „Czy i w jaki sposób jest monitorowane funkcjonowanie systemu analiz i ocen?”

W obszarze szóstym znajdują się pytania dotyczące cech polityki doradczej w aspekcie międzynarodowym, takich jak: współpraca między państwami członkowskimi a Komisją Europejską, współpraca międzynarodowa, wymiana doświadczeń, wzajemne uczenie się, wspieranie zawodowej i geograficznej mobilności, wspieranie centrów współpracy międzynarodowej w polityce i rozwoju systemów doradczych.

Przykładowe pytania to: „Czy wszystkie wymienione w liście cechy idealnego systemu są reprezentowane w polityce i planach rozwoju systemu usług doradczych w twoim kraju?”, „Czy np. współpraca międzynarodowa polega na angażowaniu się w programy i inicjatywy Unii?”, „Czy polega to na międzynarodowej kooperacji, takiej np. jak Międzynarodowe Centrum Rozwoju Kariery i Polityki Społecznej (*International Centre for Career Development and Public Policy*)?”. „Czy i w jakim stopniu monitorowane są w twoim kraju sposoby funkcjonowania i zapewniania usług doradczych w wymiarze międzynarodowym?”

Siódmy i ostatni obszar listy kontrolnej obejmuje pytania o charakterze podsumowującym, takie jak: „Czy jesteś w stanie podsumować silne strony usług doradczych w aspekcie całościowego doradztwa zawodowego?”, „W jakich obszarach twój kraj mógłby skorzystać na współpracy w wymiarze europejskim?”

Podsumowując, przedstawione wyżej narzędzia referencyjne i uzyskiwane przy ich pomocy wyniki, mogą znaleźć zastosowanie:

- 1 – W określaniu funkcjonujących właściwie obszarów polityki państwa wobec poradnictwa.
- 2 – W określaniu słabości i luk w polityce i systemach dostarczania usług doradczych.
- 3 – W określaniu możliwych obszarów współpracy europejskiej.
- 4 – W doskonaleniu narzędzi zapewniania jakości usług doradczych.

3.2. Kodeksy etyczne a jakość doradztwa

3.2.1. Kodeks etyczny Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG)

Jednym z najważniejszych kryteriów dobrego i świadczonego na wysokim poziomie doradztwa jest rozpoznanie, uznanie i zapewnienie niezbędnych kompetencji ekspertom świadczącym pomoc. W 2003 roku Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG) w Bernie, uchwaliło dokument, który określa „Międzynarodowe kompetencje dla praktyków doradztwa edukacyjnego i zawodowego”.

Stowarzyszenie IAEVG opowiada się za jak najefektywniejszymi usługami doradztwa, a także za praktykowaniem takiej polityki państwa, która wspierałaby podnoszenie jakości usług świadczonych w tej dziedzinie. Wskazywane przez IAEVG kompetencje doradcy zawodowego koncentrują się na umiejętnościach, wiedzy i postawach, które są gwarantem wysokiej jakości doradztwa. Dzieli się na dwie grupy. Pierwszą stanowią kompetencje kluczowe, obowiązujące wszystkich doradców, niezależnie od miejsca ich pracy, a drugą grupę stanowią kompetencje specjalistyczne. Przyjmuje się, że jakość poradnictwa jest funkcją posiadanych przez doradcę kompetencji, przy czym niektórzy specjaliści będą potrzebować specjalistyczne kompetencje w szerokim zakresie, podczas gdy inni tylko kilka z nich, w zależności od charakteru usług, jakie świadczą.

Kompetencje kluczowe:

- 1 – Wykazywanie się właściwym zachowaniem etycznym i zawodowym w wypełnianiu ról i realizacji obowiązków.
- 2 – Okazywanie wsparcia i popieranie nauki klientów, rozwoju ich kariery i zainteresowań osobistych.
- 3 – Posiadanie świadomości wagi uznania różnic kulturowych między klientami, w celu efektywnego współdziałania ze wszystkimi grupami ludności.
- 4 – Włączanie teorii i badań do praktyki w poradnictwie, rozwoju kariery, doradztwie i konsultacjach.
- 5 – Umiejętności w zakresie projektowania, realizacji i oceny programów poradnictwa i doradztwa oraz interwencji w tym zakresie.
- 6 – Posiadanie świadomości własnych możliwości i ograniczeń.
- 7 – Zdolność do efektywnego komunikowania się z kolegami oraz klientami za pomocą języka dostosowanego do poziomu odbiorcy.
- 8 – Znajomość aktualnych informacji na temat tendencji w edukacji, szkoleniu, zatrudnieniu, na temat rynku pracy i spraw socjalnych.
- 9 – Posiadanie wrażliwości społecznej i kulturowej.
- 10 – Posiadanie umiejętności w zakresie efektywnej współpracy w ramach zespołu specjalistów.
- 11 – Wykazywanie się wiedzą w zakresie procesu rozwoju kariery przez całe życie.

Oprócz kompetencji kluczowych, opracowano listę kompetencji specjalistycznych, które są niezbędne tylko dla części doradców, w zależności od charakteru ich pracy. Kompetencje specjalistyczne są tak samo ważne jak kompetencje ogólne, z tym tylko, że reprezentują specyficzne obszary praktyki, realizowanej w specyficznych środowiskach kulturowych czy specyficznych kontekstach społeczno-edukacyjnych. Obejmują one dziesięć obszarów uwzględniających różnice między kategoriami obsługiwanych klientów.

1. Ocena

- 1.1. Prawidłowe i dokładne określenie i zdiagnozowanie potrzeb klientów z wykorzystaniem różnych narzędzi i technik oceny.
- 1.2. Korzystanie z danych wynikających z oceny we właściwy sposób i w zależności od sytuacji.
- 1.3. Rozpoznanie sytuacji wymagających skierowania do specjalistycznych usług.
- 1.4. Ułatwianie efektywnego kierowania poprzez inicjowanie kontaktów między klientami a stosownymi służbami.
- 1.5. Posiadanie aktualnych wykazów odpowiednich służb, do których się kieruje klientów.
- 1.6. Prowadzenie oceny potrzeb klientów w danym kontekście.

2. Poradnictwo edukacyjne

- 2.1. Rozpoznawanie możliwości studentów / uczniów oraz posiadanie umiejętności wspierania ich rozwoju.
- 2.2. Wspieranie studentów i uczniów przy opracowywaniu planów edukacyjnych zarówno indywidualnie jak grupowo.
- 2.3. Pomaganie studentom / uczniom w procesie podejmowania decyzji.
- 2.4. Pomaganie studentom / uczniom w doskonaleniu własnej świadomości.
- 2.5. Pomaganie studentom / uczniom w wyborze przedmiotu studiów.
- 2.6. Pomaganie studentom / uczniom w przezwyciężaniu trudności w nauce.
- 2.7. Motywowanie studentów / uczniów i pomaganie im w uczestnictwie w międzynarodowych programach wymiany.

- 2.8. Konsultacje z rodzicami na temat postępów w nauce i rozwoju ich dzieci.
- 2.9. Pomaganie nauczycielom w doskonaleniu metod nauczania.
- 2.10. Pomaganie nauczycielom w prowadzeniu poradnictwa w ramach programu nauczania.

3. *Rozwój kariery*

- 3.1. Znajomość zagadnień związanych z rozwojem kariery i dynamiki zachowań zawodowych.
- 3.2. Wykazywanie się znajomością istotnych czynników prawnych i ich wpływu na rozwój kariery.
- 3.3. Planowanie, projektowanie i realizacja programów rozwoju kariery przez całe życie oraz interwencji w tym zakresie.
- 3.4. Znajomość modeli podejmowania decyzji i umiejętność przygotowywania klientów do przejścia między kolejnymi etapami: ze szkoły do pracy, zmian kariery, odejścia na emeryturę, utraty pracy, redukcji oraz planowania tych etapów przejściowych.
- 3.5. Rozpoznanie czynników mających wpływ na podejmowanie decyzji w zakresie kariery (rodzina, przyjaciele, możliwości kształcenia i finansowe) oraz czynników związanych z powstawaniem negatywnych postaw dotyczących m.in. płci, rasy, wieku i kultury.
- 3.6. Pomaganie jednostkom w wytyczaniu celów, określaniu strategii osiągnięcia celów, a także w ciągłej ocenie celów, wartości, zainteresowań i decyzji w sprawie kariery.
- 3.7. Znajomość państwowych lub lokalnych służb lub agencji zajmujących się pośrednictwem pracy, poradnictwem finansowym oraz sprawami społecznymi i personalnymi.
- 3.8. Znajomość materiałów dotyczących planowania kariery, a także komputerowych systemów informacji o karierach, Internetu i innych zasobów informacji online.
- 3.9. Umiejętności w zakresie właściwego korzystania z tych zasobów i technik w zakresie rozwoju kariery.
- 3.10. Umiejętności w zakresie korzystania z zasobów informacji w zakresie rozwoju kariery zaprojektowanych dla realizacji potrzeb szczególnych grup (migrantów, grup etnicznych i grup ryzyka).

3.11. Pomaganie klientom w budowaniu kariery i tworzeniu projektów życiowych.

4. *Poradnictwo*

- 4.1. Zrozumienie głównych czynników wpływających na rozwój osobowy klientów i na dynamikę ich indywidualnych zachowań.
- 4.2. Okazywanie empatii, poszanowania i konstruktywnego stosunku do klienta.
- 4.3. Stosowanie technik poradnictwa indywidualnego.
- 4.4. Stosowanie technik poradnictwa grupowego.
- 4.5. Zaspokajanie potrzeb studentów / uczniów należących do grup ryzyka.
- 4.6. Służenie klientom pomocą w zakresie: zapobiegania problemom osobistym, rozwoju osobowości, rozwiązywania problemów osobistych, podejmowania decyzji, określania tożsamości związanej z płcią, umiejętności społecznych, edukacji zdrowotnej, wykorzystania czasu wolnego.
- 4.7. Pomaganie klientom w opracowaniu planu życia osobistego.
- 4.8. Wykrywanie potrzeby kierowania do innych wyspecjalizowanych służb i kierowanie klientów do tych służb.

5. *Zarządzanie informacjami*

- 5.1. Znajomość ustawodawstwa w zakresie edukacji, szkolenia i pracy na poziomie lokalnym, krajowym i międzynarodowym.
- 5.2. Wiedza na temat równoważności stopni i tytułów zawodowych otrzymywanych w różnych krajach.
- 5.3. Gromadzenie, organizowanie, rozpowszechnianie i dostarczanie aktualnych informacji w zakresie kariery, edukacji, spraw osobistych i społecznych, na temat: edukacji i szkolenia, informacji zawodowych, możliwości pracy, zdrowia, czasu wolnego.
- 5.4. Korzystanie z technologii informatycznych w celu dostarczenia informacji edukacyjnych i zawodowych (bazy danych, komputerowe programy poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz internet).
- 5.5. Pomaganie klientom w dostępie do informacji edukacyjnych i zawodowych oraz w korzystaniu z tych informacji.

6. *Konsultacje i koordynacja*

- 6.1. Konsultacje z rodzicami, nauczycielami, wychowawcami, pracownikami socjalnymi, administratorami i innymi osobami w celu doskonalenia ich pracy ze studentami / uczniami.
- 6.2. Wykazywanie się umiejętnościami interpersonalnymi, potrzebnymi dla tworzenia i utrzymywania relacji doradczych, określania celów konsultacji i uzyskiwania pożądanej zmiany zachowania.
- 6.3. Wykazywanie się umiejętnościami w zakresie współpracy z organizacjami (uniwersytety, przedsiębiorstwa, władze lokalne i inne instytucje).
- 6.4. Interpretacja i wyjaśnianie w sposób efektywny nowych koncepcji i informacji.
- 6.5. Koordynacja pracy personelu w szkołach i w administracji lokalnej w celu połączenia wszystkich zasobów na rzecz studentów / uczniów.
- 6.6. Stosowanie efektywnego procesu kierowania w celu pomagania studentom / uczniom i innym zainteresowanym w korzystaniu ze specjalnych programów, usług i sieci.
- 6.7. Umiejętności w zakresie koordynacji i stymulowania kreatywności studentów / uczniów w budowaniu swoich własnych programów (nauki i pracy).
- 6.8. Umiejętności w zakresie budowania pozytywnego wizerunku specjalisty.

7. *Badania i ocena*

- 7.1. Znajomość metodologii badań, technik zbierania i analizy danych.
- 7.2. Popieranie projektów badawczych w zakresie poradnictwa i doradztwa zawodowego.
- 7.3. Stosowanie metod prezentacji dla potrzeb sprawozdań z wyników badań.
- 7.4. Interpretacja wyników tych badań.
- 7.5. Włączanie wyników tych badań do praktyki poradnictwa i doradztwa zawodowego.

- 7.6. Ewaluacja programów i interwencji w zakresie poradnictwa zawodowego, z zastosowaniem aktualnych technik i modeli ewaluacji programów.
 - 7.7. Stałe aktualizowanie swojej wiedzy w zakresie aktualnych wyników badań.
8. *Zarządzanie programem / służbami*
- 8.1. Rozpoznanie populacji docelowej.
 - 8.2. Dokonywanie oceny potrzeb.
 - 8.3. Organizacja zasobów odpowiednich dla potrzeb w zakresie planowania i wdrażania programu.
 - 8.4. Wiedza na temat aktualnych tendencji i zagadnień oraz stosownej literatury.
 - 8.5. Pogłębianie świadomości społecznej w zakresie programów i usług.
 - 8.6. Zarządzanie (projektowanie, wdrażanie, nadzór) programami i interwencjami.
 - 8.7. Ewaluacja efektywności interwencji.
 - 8.8. Korzystanie z wyników w celu doskonalenia programu poprzez zalecanie zmian instytucjonalnych.
 - 8.9. Umiejętności w zakresie organizacji i zarządzania służbami poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz pośrednictwa pracy.
 - 8.10. Zarządzanie i nadzór nad personelem.
 - 8.11. Popieranie rozwoju pracowników.
9. *Budowanie więzi ze społeczeństwem*
- 9.1. Umiejętności w zakresie nawiązywania kontaktów z głównymi partnerami społecznymi.
 - 9.2. Analiza zasobów ludzkich i materialnych.
 - 9.3. Ocena potrzeb społecznych.
 - 9.4. Współpraca z partnerami społecznymi w celu efektywnego wykorzystania istniejących zasobów dla zaspokojenia potrzeb społecznych.
 - 9.5. Współpraca z partnerami społecznymi w zakresie opracowywania, wdrażania i ewaluacji planów działania dla realizacji

celów gospodarczych, społecznych, edukacyjnych i w zakresie zatrudnienia.

- 9.6. Współpraca w ramach lokalnych, krajowych i międzynarodowych sieci zasobów w zakresie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego (np. IAEVG).

10. Pośrednictwo pracy

- 10.1. Trenowanie / instruowanie klientów w zakresie strategii poszukiwania pracy.
- 10.2. Korzystanie z internetu w procesie poszukiwania pracy.
- 10.3. Prezentowanie możliwości pracy klientom i ułatwianie im właściwego wyboru pracy.
- 10.4. Łączność z pracodawcami oraz z instytucjami edukacyjnymi, szkoleniowymi w celu uzyskania informacji na temat oferowanych przez nich możliwości.
- 10.5. Konsultacje z decydentami.
- 10.6. Śledzenie rezultatów usług w zakresie pośrednictwa pracy (*follow-up*).
- 10.7. Kojarzenie zainteresowanych osób z wolnymi miejscami pracy, edukacji lub szkolenia.
- 10.8. Wspieranie klientów w utrzymaniu zatrudnienia.

3.2.2. Zalety i ograniczenia kodeksów etycznych oraz dobrych praktyk w zapewnianiu jakości

Chęć przeciwdziałania nadużyciom była motywacją opracowania przez Amerykańskie Towarzystwo Psychologiczne (APA) pierwszego zawodowego kodeksu etycznego na świecie (Hobbs, 1948). Od samego jednak początku pomysł wykorzystania kodeksów etyki zawodowej jako gwaranta jakości świadczonych usług doradczych spotykał się na przemian z dużym entuzjazmem i z dużą krytyką. Hall (1952) określił kodeks etyki jako pobożny zbiór życzeń i frazesów. Choć stanowisko Halla jest dość odosobnione, przyznać jednak trzeba, że powstanie kodeksów etycznych nie postawiło tamy nadużyciom i niskiej jakości usług doradczych.

W ostatnich dekadach obserwuje się nowy rodzaj nadużyć etycznych w sferze usług doradczych. Jest on wynikiem skłonności do posłu-

giwania się uproszczeniami naukowymi, które Ittelson (1989) określa mianem „teorii chodnikowych” (*folk theories*). Z jednej strony są to systemy wyjaśniania, które Fodor (1987) określa mianem zdroworozsądkowych (*commonsense*). Z drugiej strony, są to budowane na poczekaniu systemy zbliżone do myślenia „człowieka z ulicy”, lecz sugerujące funkcję pełnowartościowego wyjaśniania naukowego z tym tylko, że dodatkowego do tzw. „dyscypliny macierzystej” badacza. Uchybienia etyczne w tym kontekście polegają na marginesowości obserwacji i doświadczenia eksperckiego (Ittelson, 1989, s. 82). Ten rodzaj profesjonalizmu „ułomnego” jest coraz większym problemem, gdyż trudno wykrywalny, zamazuje różnicę między specjalistami w pełni kompetentnymi, a więc w pełni odpowiedzialnymi za swoje czyny, a tymi, którzy dorabiają „na boku”.

Wiele obaw, z perspektywy etycznej, budzą działania praktyków z dolnej części piramidy zawodów, która obejmuje kategorie zawodowe, zawierające dużo miejsca dla wielu chętnych nie spełniających podstawowych wymagań związanych z „inicjacją” – zdaniem egzaminu, ukończeniem odpowiedniego szkolenia, doświadczeniem wtajemniczenia, certyfikacją i uzyskaniem licencji. Podstawowy problem, jaki się tutaj pojawia, dotyczy pytania: „Jak zapewnić wysokie standardy etyczne w działalności zawodowej, gdy ich strażnikiem nie jest ani ogólne poczucie moralności, ani nawet, jak w nauce, bezwzględna konkurencja?”. Uchybienia w profesjonalizmie tego rodzaju nie są uchwytnie w obiektywnych wymiarach, toteż antidotum na to mają być różnego rodzaju kodeksy etyczne (Sinclair, 1993). Nie negując tak totalnie jak Hall (1952) znaczenia kodeksów etycznych, warto jednak zaznaczyć, że ich rzeczywisty wpływ na morale zawodowe praktyków jest z różnych względów ograniczony (Piazza, 1993). Jak zauważa Flores (1988), kodeksy etyczne w większym stopniu ubezpieczają społeczność zawodową przed wyrzutami sumienia i zarzutami, że nic nie robi, niż przed faktycznymi nadużyciami swoich członków.

Kodeksy etyczne mogą być ukierunkowane na trzy cele:

- a) informowanie o zachowaniach absolutnie niemoralnych i zachowaniach, które nie mogą zejść poniżej określonego standardu,
- b) promowanie zachowań optymalnych,
- c) edukowanie w zakresie zachowań niepożądanych i zachowań pożądanых.

Ta trzecia funkcja kodeksów etycznych wydaje się niezwykle ważna, bowiem badania Warda i innych (1994) wykazują, że 89% badanych uważa, iż etyka zawodowa oraz standardy zawodowe powinny być przedmiotem nauczania na wszystkich studiach, a 77% badanych stwierdziło, że jest w stanie nauczyć się zachowań etycznych w warunkach szkolnych. Tak wysokie wskaźniki uznania dla spraw etycznych bardzo cieszą, jednak naiwnym jest oczekiwanie, iż nauczanie się zasad może być równoznaczne z ich stosowaniem. Dawno temu dowiedziano, że skutkiem zjawiska zwanego *zakapsułkowaniem szkolenia*, jest bardzo słabe przenoszenie (transfer) umiejętności ćwiczonych w szkole na praktyczne zachowania w zawodzie (Haire, 1970). System edukacyjny i system zawodowy, to dwa różne systemy wzmocnień, determinujące dwa odmienne systemy zachowań.

Czy nam się to podoba, czy nie, żyjemy w czasach zacierających granicę między dobrem i złem. Dlatego też potrzebne są refleksje nad sprawami etyki i moralności. Jeśli nawet analizy i kodeksy etyczne nie chronią nas całkowicie przed nadużyciami, to przynajmniej pozwalają zło nazwać złem, a dobro dobrem.

4. BADANIA I EWALUACJE JAKOŚCI DORADZTWA ZAWODOWEGO

4.1. Modele, metody i kryteria oceny jakości doradztwa zawodowego

Mierzenie jakości doradztwa zawodowego może się opierać na różnych modelach implikujących różne metody i strategie. Jednym z możliwych podziałów metod mierzenia jakości doradztwa jest podział na: metody mierzące jakość i skuteczność długookresowo vs. metody mierzące jakość i skuteczność krótkookresowo. Drugim podziałem jest podział na metody empiryczne-eksperymentalne vs. metody „kliniczne”. Pierwsza metoda polega na tworzeniu grup porównawczych a osoby w grupie eksperymentalnej poddaje się określonego typu procedurze doradczej. Druga metoda polega na badaniu

skuteczności doradztwa zawodowego w „rzeczywistym świecie” praktyki doradczej, tzn. na pomiarze korzyści naprawdę wynoszonych przez klientów korzystających z doradztwa.

Innym możliwym kryterium podziału metod mierzenia jakości doradztwa jest podział na:

- 1 – metody mierzące jakość i skuteczność doradztwa biorące pod uwagę racje instytucjonalne i organizacyjne;
- 2 – metody mierzące jakość i skuteczność doradztwa biorące pod uwagę racje indywidualne, subiektywne i etyczne doradcy zawodowego;
- 3 – metody mierzące jakość i skuteczność doradztwa biorące pod uwagę racje klienta jako konsumenta usług.

Jeszcze innym kryterium podziału może być podział na:

- 1 – metody intersubiektywne ukierunkowane na audyt (pomiar) jakości funkcjonowania instytucji jako całości świadczącej usługi doradcze (ewaluacja jakości zarządzania)
- 2 – metody intrasubiektywne ukierunkowane na pomiar procesów percepcji i własnych stanów, zachowań, cech.

Ostatnim kryterium podziału metod pomiaru jakości doradztwa może być podział na:

- 1 – metody oparte na kryterium pomiaru uwzględniającym ocenę jakościową z perspektywy podmiotu zainteresowanego efektami pomiaru,
- 2 – metody oparte na kryterium, gdzie jakość oceniana jest przez podmiot nie zainteresowany wynikami badań jakościowych.

Poszczególne kryteria metod pomiaru jakości doradztwa nie mają charakteru wykluczającego się. Jedna metoda może obejmować kilka kryteriów, pochodzących z różnych modeli.

4.2. Badania eksperymentalne i badania konsumenckie jakości doradztwa zawodowego

Jednym ze sposobów badania jakości poradnictwa zawodowego są badania eksperymentalne i badania konsumenckie (Seligman, 1996).

Pierwsze polegają na tworzeniu grup eksperymentalnych i porównawczych. Osoby w grupie eksperymentalnej poddaje się określonemu typowi doradztwa. Metoda ta posiada wiele zalet z metodologicznego punktu widzenia, takich jak: losowy dobór, możliwość stosowania *placebo*, oraz innych czynników mogących mieć wpływ na przebieg procesu doradczego (np. związek doradca-klient, oczekiwanie skuteczności doradztwa, typ uwagi skierowanej na klienta), z góry określony przebieg procedury doradczej etc. Wysoko cenione określenie: „udowodnione empirycznie”, jest praktycznie równoznaczne z faktem uzyskania istotnych statystycznie wyników w badaniu eksperymentalnym i wielu ekspertów uważa, że tego typu metoda jest najlepszą metodą mierzenia jakości/skuteczności doradztwa. Badania eksperymentalne nad jakością doradztwa zawodowego są jednak bardzo rzadkie i można oczekiwać, że dopiero staną się przyszłością badań w poradnictwie zawodowym.

Metodą w pewnym sensie przeciwstawną do metody eksperymentalnej są konsumenckie badania ankietowe zwane *Consumer Reports* (1995). Jak dotychczas, nie objęły one jeszcze swoim zasięgiem kwestii związanych ze skutecznością poradnictwa zawodowego i można oczekiwać, że w najbliższym czasie zostaną one upowszechnione również na gruncie poradnictwa zawodowego. Obejmują one badanie skuteczności doradztwa w rzeczywistej sytuacji (tzn. nie eksperymentalnej) na podstawie analizy korzyści, jakie klienci wnoszą z procesu doradztwa. Metoda ankietowych badań konsumenckich mierzy satysfakcję klientów z udzielonej im pomocy, która była prowadzona różnymi metodami, bez z góry określonych scenariuszy. Ankietowe badania konsumenckie mierzą poziom ogólnego funkcjonowania beneficjentów procesu doradczego z perspektywy czasu i jako takie są bezstronnymi badaniami jakości.

W przeciwieństwie do badań eksperymentalnych, które są realizowane przez samych badaczy i które w dużym stopniu ukierunkowane są na ich własne kryteria i oczekiwania, konsumenckie badania jakości nie stoją po żadnej stronie – tzn. doradców, badaczy jakości doradztwa, społecznych beneficjentów doradztwa jak pracodawców, instytucji doradczych, rządów etc. Konsumenckie badania ankietowe są lojalne jedynie wobec konsumentów. Badania konsumenckie mają również swoje wady, a jedną z nich jest subiektywizm osób udzielają-

cych odpowiedzi. W badaniach tych nie sprawdza się prawdziwości udzielanych odpowiedzi na temat stopnia uzyskanej poprawy. Respondent wypełniając kwestionariusz może się mylić, może być nadmiernie zaangażowany emocjonalnie lub udzielać odpowiedzi ze zbyt dużej retrospektywy. Inną ważną wadą ankietowych badań konsumenckich jest konieczność stosowania bardzo dużych prób reprezentatywnych.

4.3. Audyt i zarządzanie jakością na poziomie systemu usług doradczych

Audyt jakości funkcjonowania instytucji świadczących usługi poradnictwa zawodowego jest kierunkiem skoncentrowanym na jakości jako problemie organizacyjnym, instytucjonalnym i grupowym. Mamy tu do czynienia ze specyficzną grupą metod pomiaru jakości poradnictwa zawodowego, którą stanowią narzędzia pomiaru koncentrujące się na zbieraniu danych, mających pomóc instytucjom świadczącym usługi doradcze w zbudowaniu jakościowo poprawnych zasad, praktyk i polityk na wszystkich poziomach ich struktury organizacyjnej. Celem wyników pomiarów jest przede wszystkim poprawa zarządzania jakością funkcjonowania instytucji doradczych. Istnieją niezliczone modele zarządzania jakością, ale większość z nich pochodzi ze sfery biznesu oraz instytucji gospodarczych, kierujących się nieco innymi prawami niż te, które są stosowane w organizacjach poradnictwa zawodowego.

4.3.1. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) w doradztwie zawodowym

Najbardziej rozpowszechnionym pojęciem w słowniku każdego, kto dynamicznie angażuje się w kwestie zarządzania jakością i tzw. re-engineeringu, czyli reorganizacji procesów działania (Pepard i Rowland, 1997), jest pojęcie kompleksowego zarządzania jakością, czyli tak zwane *Total Quality Management* (Dmochowski i Bańka, 2001). Jest to technika zbiorowego myślenia o tym, w jaki sposób należy prowadzić każdy z procesów organizacyjnych doradztwa, aby zapew-

nić dostarczenie usług odpowiadających wymaganiom i potrzebom klientów i zabezpieczających ich interesy. Według tej koncepcji dodatkowymi pozytywnymi konsekwencjami nastawienia na jakość są silne i trwałe związki między ludźmi (Stoner i in., 1999).

Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) jest strojeniem i ukierunkowywaniem kultury organizacyjnej na satysfakcję klientów z jej działalności, przez zastosowanie zintegrowanego systemu narzędzi, metod, treningów, szkoleń i ewaluacji. TQM jako proces doskonalenia procesów stosowanych w organizacji usług doradczych prowadzi do wysokiej jakości usług. W tym kontekście, jakość usług doradztwa zawodowego to ogół cech tych usług, świadczących o ich zdolności do zaspokojenia stwierdzonych i potencjalnych potrzeb klientów, ich interesów życiowych i rozwojowych. TQM w doradztwie zawodowym postrzegane jest m.in. przez pryzmat wydajności usług doradczych oraz kosztów.

Problem wydajności i jakości w doradztwie sprowadza się do pytania, jak zwiększyć lub utrzymać na niezmiennym poziomie liczbę obsługiwanych klientów nie obniżając jakości. Przyjmuje się założenie, iż jeżeli instytucja świadcząca usługi doradcze zdefiniuje system poprawy jakości, to będzie w stanie obsługiwać tę samą liczbę klientów nie obniżając jakości usług. Przyjmuje się również inne założenie, że wyższa jakość prowadzi do obniżki kosztów. W dziedzinie usług związanych z doradztwem zawodowym tezę tę trudno udowodnić wprost. Niemniej jednak, zależność ta jest łatwo dostrzegalna przez pryzmat pozytywnych i negatywnych skutków zadowolenia i niezadowolenia z działalności organizacji, której pozycja rynkowa i system zasilania finansowego zależy od reputacji. Lepsza jakość usług doradczych prowadzi do lepszej reputacji i łatwiejszej dostępności do środków finansowych (rządowych, samorządowych, sponsorów). Spostrzegana jakość jest jednym z ośmiu wymiarów jakości zapewniających lepszą konkurencyjność organizacji, obok: wyników (cech funkcjonalnych produktu organizacji), przewagi (pewnej przewagi nad innymi cechami), niezawodności (prawdopodobieństwa trafności działania porady przez jakiś czas), zgodności (stopnia, w jakim cechy usług doradczych spełniają określone normy krajowe i międzynaro-

dowe), trwałości (długości funkcjonowania usług instytucji i ich trwanie w czasie np. w postaci kontynuacji opieki, łatwości obsługi (dostępności do porady) oraz estetyki (komfortu i klimatu obsługi).

Punktem wyjścia kompleksowego zarządzania jakością jest strategiczne zaangażowanie wszystkich pracowników instytucji świadczącej usługi doradztwa zawodowego. Jak wskazuje sama nazwa *kompleksowe zarządzanie jakością*, działanie to wymaga zaangażowania wszystkich środków i członków organizacji. Zaangażowanie pracowników świadczących usługi jest niezbędną składową TQM. Doradcy i ich współpracownicy oraz zwierzchnicy muszą osiągnąć taki poziom przekonania, że jakość nie jest po prostu jakimś stanem idealnym, ale obiektywnym celem, do którego należy dążyć. Również nowe formy technologii świadczenia usług doradczych mogą być czynnikiem wspomagającym wysiłki personelu do działań na najwyższym poziomie. Poprawę jakości usług doradczych może również zapewnić zastosowanie lepszych, bardziej nowatorskich metod organizacji procesu doradczego. Chodzić tu może zarówno o metody diagnozy zainteresowań zawodowych, potrzeb klientów jak i metody analizy rynku pracy, metody udzielania porad etc.

To prowadzi z kolei do coraz bardziej ważnej kwestii w doradztwie zawodowym, jaką jest promocja jakości. Celem promocji jakości w doradztwie zawodowym jest zachęcanie doradców do podejmowania, w ramach procesów doradczych, własnych inicjatyw zarówno twórczych jak i zapobiegających powstawaniu niezadowolenia klientów, wykraczających poza sprawdzone metody zapewnienia jakości. W działaniach z zakresu promocji jakości biorą udział wszyscy uczestnicy procesu doradczego.

Wysoka jakość usług doradczych uzależniona jest od właściwej wydolności instytucji, w ramach której realizowane są usługi doradcze. Przez pojęcie wydolności jakościowej rozumie się sprawność instytucji świadczącej usługi doradcze w zakresie spełnienia jakościowych wymogów rynku we wszystkich fazach procesu doradczego (por. Griffin, 2000). Istnieje wiele dróg, wiele propozycji i wiele przepisów dotyczących kompleksowego zarządzania jakością, takich jak np. czternaście wskazań W.E. Deminga czy koncepcja „kół jakości” K. Ishikawy, wg której pracownicy spotykają się, by omawiać sposoby poprawiania

jakości pracy i rozwiązywania pojawiających się w pracy problemów (zob. Stoner i in., 1999). Zdaniem Stonera i współpracowników (1999), spośród poglądów na kompleksowe zarządzanie jakością można wyodrębnić pięć koncepcji wspólnych, które znajdują zastosowanie do wszystkich metod TQM, są to: 1 – podejście systemowe; 2 – narzędzia TQM; 3 – skupianie uwagi na klientach; 4 – rola kierownictwa; 5 – uczestnictwo pracowników.

4.3.2. Europejska Fundacja Zarządzania Jakością (EFQM)

Metoda EFQM (*European Foundation for Quality Management*) jest przykładem metody przeprowadzania audytu w celu optymalizacji zarządzania jakością. Jest to Model Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (EFQM), oparty na ewaluacji przeprowadzanej przez ekspertów zewnętrznych. Ten model badania i zapewniania jakości jest stosowany m.in. przez Służby Poradnictwa w Zakresie Kariery Księstwa Lichtenstein (Mezo, 2004). Cechą charakterystyczną tej metody mierzenia i kontroli jakości jest stałe zapotrzebowanie na kryteria pomocy w rozwijaniu umiejętności oraz rewizja i pomoc ze strony przeszkolonej kadry nadzorczej przeprowadzającej audyt. Jest to system ekspercki pomiaru i kontroli jakości. Zespół ekspertów obejmuje od 4 do 7 osób, którzy proces pomiaru, budowania optymalnego modelu i kontroli efektów rozciągają na okres około 3–4 lat. Cechą wyróżniającą model EFQM od innych modeli audytu jakości jest ciągłość pomiaru, kontroli jakości oraz wprowadzania zmian przy pomocy wewnętrznej i zewnętrznej kadry ekspertów. Celem ostatecznym metody jest odkrycie potencjału poprawy sytuacji panującej w instytucji doradczej, a nie wydawanie ocen.

4.3.3. Jakość jako ocena słabych i mocnych stron usług doradczych (SWOT)

SWOT to akronim utworzony od czterech angielskich słów *Strengths* – silne strony, *Weaknesses* – słabe strony, *Opportunities* – możliwości, *Threats* – zagrożenia. Metoda SWOT jest techniką analizy całościowej ukierunkowanej na wypracowanie strategii organizacji świadczących określone usługi i uwzględniającą cztery wyżej wymienione elementy. Jako metoda zbierania danych SWOT jest przede wszystkim sposobem analizowania pozycji rynkowej organizacji i po-

zycji rynkowej świadczonych przez nie usług, w relacji do innych podmiotów i innych usług o podobnym charakterze. Celem SWOT jest określenie głównych czynników wpływających na konkurencyjność instytucji rozumianej bądź jako jednostka organizacyjna (np. państwowe służby zatrudnienia *versus* prywatne agencje pośrednictwa pracy), bądź instytucji rozumianej jako rodzaj świadczonych usług (np. doradztwa zawodowego *versus* doradztwa życiowego).

SWOT jest metodą wywodzącą się z tzw. „planowania strategicznego” oraz/lub „analizy sytuacji”. Te dawniejsze koncepcje, używając nieco innej terminologii stawiały sobie podobne do SWOT cele, a mianowicie: diagnozę głównych kompetencji organizacji, diagnozę punktów krytycznych wymagających poprawy, diagnozę relacji z klientem-konsumentem, diagnozę działania konkurencji. SWOT jako analiza strategiczna prowadząca do konkurencyjności rynkowej poprzez jakość jest elementem strategii, której celem jest osiągnięcie pełnego obrazu tj. pełnej jasności co do tego, z jaką sytuacją mamy do czynienia zanim podejmiemy wiążące decyzje strategiczne typu „Co dalej?” lub „Jakie zmiany zostaną wprowadzone?”. Istotą SWOT jest umożliwienie trafnego wyboru w planowaniu działań strategicznych.

W celu sporządzenia analizy SWOT zazwyczaj stosuje się kontrolną listę pytań odnoszącą się do czterech elementów, jak na przykład:

Strengths – silne strony:

- Określ obszary, w których ty lub twoja organizacja wyróżniasz się, np. jakie są główne kompetencje.
- Co twoja instytucja robi najlepiej?
- Jak silna jest twoja organizacja na rynku?
- Czy twoja organizacja ma jasno sprecyzowane kierunki działania?
- Czy panująca w twojej instytucji kultura organizacyjna tworzy klimat sprzyjający jakości środowiska pracy?

Weaknesses – słabe strony:

- Oceń swoje niedoskonałości.
- Co można byłoby poprawić w twojej organizacji?
- Co twoja organizacja robi na niedostatecznym poziomie jakości?
- Czego powinna unikać twoja organizacja?

Opportunities – możliwości:

- Przeanalizuj swoją atrakcyjność konsumencką i rynkową.
- Jakie są okoliczności sprzyjające?
- Jakie są najważniejsze trendy rozwojowe?
- Czy twoja organizacja ma szanse otworzyć się na nowe rynki?
- Czy twoja organizacja ma szanse poradzić sobie w kontekście nowych technologii?

Threats – zagrożenia:

- Sprawdź jak funkcjonują twoi konkurenci i oceń inne potencjalne wyzwania.
- Na jakie przeszkody napotykasz?
- Co robi twoja konkurencja?
- Czy są jakieś szczególnie wymagane zmiany w profilu świadczonych przez siebie usług?
- Czy zmiany technologiczne mają wpływ na twoją pozycję na rynku?
- Czy zmiany w polityce mają wpływ na twoje funkcjonowanie?

SWOT jako metoda analizy jakości dostarcza danych o wewnętrznych i zewnętrznych czynnikach wpływających na jakość funkcjonowania organizacji. Przykładami zmiennych związanych ze słabymi i mocnymi stronami „czynników wewnętrznych” są: zasoby, kultura i struktura organizacji, klienci i konkurenci. Przykładami zmiennych związanych z możliwościami i zagrożeniami „czynników zewnętrznych” są: polityka, technologia, społeczeństwo, ekonomia.

Jak już wspomniano SWOT służy przede wszystkim do wypracowania podstaw informacyjnych dla decyzji strategicznych. Przykładem przeprowadzenia SWOT na poziomie strategicznej analizy sytuacji w doradztwie zawodowym jest 9 analiz dotyczących mocnych i słabych stron, możliwości i zagrożeń przeprowadzonych przez najwybitniejszych ekspertów amerykańskich w dziedzinie doradztwa karier na zlecenie National Career Development Association (NCDA) z okazji 90 rocznicy istnienia tej organizacji. Wyniki analiz opublikowano w specjalnym numerze *The Career Development Quarterly* (2003). Każdy z autorów otrzymał do rozpracowania jedną kwestię dotyczącą diagnozy doradztwa zawodowego w następnej dekadzie na

podstawie SWOT. I tak Y.B. Chung (2003) analizuje zagadnienia przyszłości doradztwa zawodowego z punktu widzenia praktyki, szkoleń, profesjonalizmu oraz etycznych aspektów coachingu, E.L. Herr (2003) zgłębia przyszłość doradztwa zawodowego i karier jako instrumentu polityki społecznej, T. Parmer (2003) przedstawia analizę strategiczną doradztwa karier z perspektywy dylematu, jakim jest nieuchronny wybór całej dyscypliny zawodowej między polityką zachowawczą przyjmującą postać kokonu z jednej strony, a polityką metamorfozy. S.G. Niles (2003) zaproponował wizję przyszłości w postaci wyzwania, jakie czeka doradców angażujących się w działania, które tak jak obszar badań, leżały poza areną głównych obowiązków i zadań. S.S. Hansen (2003) analizuje zagadnienie przyszłej roli doradcy jako agenta i adwokata zmian w kwestiach równości i obrony praw człowieka. M. Tang (2003) koncentruje się na kwestiach związanych z niedostatkami w doradztwie zawodowym z perspektywy włączania czynników kontekstualnych (związanych z dalszym i bliższym środowiskiem klientów) do modeli interwencji i prewencji. M. Pope (2003) stawia diagnozę doradztwa karier w obecnym stuleciu z perspektywy kulturowej, argumentując, iż niezbędne jest otwarcie na różnorodne konteksty kulturowe. T.D. Allen i L.M. Finkelstein (2003) definiują alternatywne źródła i funkcje wsparcia rozwoju klienta, wychodzące poza mentoring. S.C. Winston wskazuje na nowe możliwości i zagrożenia, jakie otwierają się w pracy doradcy w następnej dekadzie, kładąc szczególny nacisk np. na tę sferę zainteresowań zawodowych, gdzie nieodpowiednie interwencje doradców będą szczególnie groźne dla klientów.

Nowością w wykorzystaniu SWOT przez NCDA jest powierzenie zadania nie grupie ekspertów, ale wybitnym specjalistom od poszczególnych zagadnień. Świadczy to o możliwościach stosowania SWOT przez wszystkich, a więc zarówno przez grupy ekspertów, jak i indywidualnych doradców. Przeprowadzone analizy rekomendują zmiany w następujących obszarach doradztwa zawodowego i karierowego jako dyscypliny zawodowej i naukowej (Savickas, 2003). 1 – Wzmocnienie w doradztwie teorii holistycznych. 2 – Bardziej efektywne wykorzystanie zakumulowanych badań o charakterze kontekstualnym i multikulturowym. 3 – Skoncentrowanie nowych badań na procesie doradztwa.

4 – Wykorzystanie nowych technologii do tworzenia nowych metod doradztwa. 5 – Usprawnienie procesu szkolenia. 6 – Poszerzenie roli stowarzyszeń doradczych. 7 – Zwiększenie asysty środowiska zawodowego doradców w promowaniu polityki społecznej. 8 – Wzmocnienie międzynarodowego rozwoju doradztwa jako profesji.

4.3.4. Metoda 360° Feedback

Przykładem innej, dość rozpowszechnionej metody do pomiaru jakości organizacji i usług doradczych w zakresie poradnictwa zawodowego jest Metoda 360° Feedback (<http://www.tcssoftware.com/cgi-bin/WebSuite/tcsAssnWebSuite.pl>). Jest to metoda nazywana też mianem „multi-rater feedback” – „metoda sprzężeń zwrotnych opartych na wielostronnym szacowaniu”.

Jej celem jest komunikowanie spostrzeżeń, określanie mocnych stron pracowników i rozwój określonych obszarów funkcjonowania pracowników oraz instytucji. Sprzężenia zwrotne (informacyjne) pochodzą od pracowników, kierowników, współpracowników/kolegów i wewnętrznych lub zewnętrznych użytkowników/klientów.

Sprzężenia zwrotne opisują specyficzne zachowania pracowników, odzwierciedlające ich zdolności techniczne i kompetencje biznesowe oraz relewantną pozycję pracownika w strukturze organizacji (firmy) doradczej.

Oto przykłady pytań dotyczące sfery mocnych stron poradnictwa zawodowego realizowanego w organizacji:

- Które ze zdolności są czynnikami najbardziej motywującymi?
- Jak aktywnie mógłbym zwiększyć swoją reputację zawodową?
- Niezależnie od mojej obecnej pracy, jakie stanowiska pracy pasowałyby do moich najlepszych zdolności oraz kompetencji?

Przykładami pytań odnoszącymi się do obszarów związanych z rozwojem i poprawą funkcjonowania organizacji są:

- Czy istnieje jakiś określony zestaw moich najniżej ocenianych zdolności?
- Czy w świetle moich obecnych zadań i obowiązków istnieją jakieś obszary, które wymagają podjęcia bezpośrednich działań naprawczych i rozwojowych?

- Które z moich obszarów rozwoju zawodowego działają na zasadzie barier i negatywnego wpływu na efektywność funkcjonowania?

Metoda pomiaru opiera się na szacowaniu zachowań pracowników, w oparciu o ich odpowiedzi na przynajmniej 100 pytań. Badani dokonują odpowiedzi na skalach pięcio-kategorialnych.

5. POMIAR PSYCHOMETRYCZNY JAKOŚCI PROCESU DORADZTWA ZAWODOWEGO

5.1. Narzędzia i koncepcje badania jakości doradztwa zawodowego pierwszej generacji

5.1.1. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez pomiar odczuć i satysfakcji klientów

Badania jakości doradztwa zawodowego zaczęły się w latach 60. ubiegłego stulecia. Początkiem była konstrukcja narzędzi do pomiaru percepcji procesu doradztwa przez beneficjentów pomocy oraz doradców (Kirch, 1986; Hayes, Tinsley, 1989). Pierwsze psychometryczne instrumenty pomiaru jakości doradztwa wykorzystywano do analizy jakości związku doradczego, postrzeganej efektywności doradztwa, percepcji atrybutów doradcy ujawniających się w trakcie procesu doradczego, oraz percepcji samego procesu doradczego. W początkowym okresie nie rozróżniano precyzyjnie między oczekiwaniami a percepcjami dotyczącymi doradztwa. Te dwie kwestie znacznie się od siebie różnią, bowiem *oczekiwanie* oznacza nastawienie wyrażające określone prawdopodobieństwo wystąpienia pewnego stanu rzeczy. Natomiast *percepcja* doradztwa oznacza wiedzę osiąganą poprzez obserwację.

Jednymi z pierwszych miar (testów) jakości doradztwa były narzędzia mierzące percepcje osób korzystających z doradztwa, takie jak: Barrett-Lennard Relationship Inventory – BLRI; (Barretta-Lennarda Inwentarz Związku Doradczego) (Barrett-Lennard, 1962), Counseling

Evaluation Inventory (Inwentarz Oceny Doradztwa) (Linden i in., 1965), czy Counselor Effectiveness Scale – CEI (Skala Efektywności Doradcy) (Ivey, 1971), Counselor Rating Form – CRF (Skala Oceny Doradcy) (Barak, LaCrosse, 1975), Counselor Effectiveness Rating Scale – CERS (Skala Szacunkowa Efektywności Doradcy) (Atkinson, Wampold, 1982).

We wszystkich wymienionych instrumentach ocena jakości doradztwa opiera się na tych samych, tzn. powtarzających się wymiarach, takich jak: eksperckość (*expertness*), atrakcyjność (*attractiveness*) oraz wiarygodność (*trustworthiness*) (Tracey i in., 1988). Alternatywną metodą pomiaru jakości doradztwa było stosowanie percepcji jakości procesu doradztwa za pomocą listy przymiotników. Przykładem takiej metody alternatywnej jest składający się ze 100 pozycji Inwentarz Cech Osobowych (*Personal Attribute Inventory – PAI*) (Parish i in., 1976). Jest to przymiotnikowa lista kontrolna składająca się z 50 przymiotników pozytywnych i 50 przymiotników negatywnych. Klienci oceniają doradcę poprzez wybór 30 pozycji negatywnych i 30 pozycji pozytywnych.

Wykrycie obecności tych trzech wymiarów (CRF, CERS, EAC) stworzyło warunki niezbędne do zapoczątkowania analizy czynnikowej globalnych konstruktów procesu doradztwa. A zatem, pojawił się pomysł by zacząć sprawdzać, czy skale z podobnymi etykietami formują podobne czynniki. Dodatkowo pojawiła się sugestia, że skale z różnymi etykietami mogą tworzyć ogólny czynnik oceny doradztwa. W każdym przypadku, rezultaty powinny ujawniać stopień, w jakim instrumenty mierzą podobne konstrukty oraz stopień, w jakim skale wchodzące w skład poszczególnych narzędzi są w stosunku do siebie ortogonalne (wzajemnie od siebie niezależne tj. nie skorelowane).

Analiza czynnikowa siedmiu narzędzi przeprowadzona przez Heysa i Tinsleya (1989) (CRF, CERS, CES, CEI, BLRI, EAC-Brief Form) na 33 skalach, które w formie nie powtarzającej się wymienia tabela 1, ujawniła 6 czynników: 1 – Oczekiwanie Czynników Ułatwiających, 2 – Percepcja Atrybutów Doradcy, 3 – Oczekiwanie Ekspertyzmu Doradcy, 4 – Oczekiwanie Osobistego Zaangażowania Doradcy, 5 – Percepcja Warunków Facylitujących, 6 – Percepcja Efektywności Doradcy.

Tabela 1. Latentne wymiary idealnego doradcy wyabstrahowane z siedmiu metod mierzących jakość doradztwa zawodowego

Cechy pożądane w pracy doradcy – LATENTNE WYMIARY	
Ekspertyzm / efektywność	Otwartość
Zaufanie	Odpowiedzialność
Atrakcyjność	Akceptacja
Pozytywne postawy	Konfrontacja
Satysfakcja	Dyrektywność / instrukcyjność
Klimat	Łagodność / wyrozumiałość
Empatia	Opiekuńczość
Komfort	Samootwarcie
Zgodność	Tolerancja
Bezwarunkowość	Konkretność
Wola bycia znanym	Bezpośredniość
Motywacja	Zadaniowość

Pierwsze metody pomiaru jakości doradztwa charakteryzują trzy generalne cechy. Po pierwsze, koncentrują się one przede wszystkim na percepcjach, postawach i oczekiwaniach beneficjentów procesu doradczego. Po drugie, konstrukcja pierwszych metod pomiaru jakości doradztwa ma charakter ateoretyczny, co oznacza, że nie opierają się one na konkretnej teorii doradztwa, a więc są wywodzone jedynie z obserwacji empirycznych (zob. Bańka, 2003). Po trzecie, metody oceny jakości doradztwa pierwszej generacji nie uwzględniały specyficznych kompetencji doradcy zawodowego, jako wymiaru definiującego profil profesjonalny i jakościowy ich pracy. W zamian za to, narzędzia pierwszej generacji koncentrowały się na ogólnych zdolnościach doradcy do emocjonalno-społecznego pomagania swoim klientom.

5.1.2. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez przegląd słabych i mocnych stron doradcy

Instrumenty pomiaru jakości doradztwa zawodowego skonstruowane w drugiej połowie dwudziestego wieku wykorzystywane były na początku do analizy jakości związku doradczego, postrzeganej

efektywności doradztwa, percepcji atrybutów doradcy ujawniających się w trakcie procesu doradczego, oraz percepcji samego procesu doradczego. Jednymi z pierwszych miar (testów) jakości doradztwa były narzędzia mierzące percepcje korzyści odnoszonych przez osoby korzystające z doradztwa, takie jak (Bańka, 2004):

- Barrett-Lennard Relationship Inventory – BLRI (Barretta-Lennarda Inwentarz Związku Doradczego) (Barrett-Lennard, 1962),
- Counseling Evaluation Inventory (Inwentarz Oceny Doradztwa) (Linden i in., 1965),
- Counselor Effectiveness Scale – CEI (Skala Efektywności Doradcy) (Ivey, 1971),
- Counselor Rating Form – CRF (Skala Oceny Doradcy) (Barak, LaCrosse, 1975),
- Counselor Effectiveness Rating Scale – CERS (Skala Szacunkowa Efektywności Doradcy) (Atkinson, Wampold, 1982).

Wszystkie wyżej wymienione metody służą do pomiaru jakości doradztwa zawodowego zasadniczo tak samo, jak ankietowe badania konsumenckie, z tym, że nie wymagają objęcia badaniami bardzo dużych grup. Brak dużych grup respondentów ma wyrównywać po pierwsze większą liczbą zadawanych pytań, w których respondent udziela informacji o swoich spostrzeżeniach; po drugie, brak dużej liczby osób badanych rekompensuje procedura psychometrycznego opracowania narzędzia.

5.2. Narzędzia i koncepcje badania jakości doradztwa zawodowego drugiej generacji

Alternatywny do wcześniej opisanego pomiar jakości doradztwa zawodowego zakłada, iż motywacja doradców do zwiększania swojego profesjonalizmu jest tak powszechną siłą, że jej pomiar może być kryterium jakości doradztwa. Doradcy wykazują wolę poprawy poziomu swojego profesjonalizmu i poprzez samoocenę starają się określić te obszary swojego zachowania, swoich zdolności i swojej osobowości, które wymagają dalszego doskonalenia.

Podstawowym wyróżnikiem koncepcji badania i oceny jakości doradztwa drugiej generacji jest to, że są one zakotwiczone w tzw. „perspektywie agenturalnej” (*agentive perspective* – Bandura i Locke, 2003) lub inaczej mówiąc perspektywie podmiotowej. Zgodnie z tą ogólną orientacją teoretyczną ludzie funkcjonują jako podmioty przewidujące, ukierunkowujące zadania na cele i proaktywnie samooceniające się regulatory własnej motywacji i własnych działań (Bańka, 2005c). Mówiąc inaczej, ludzie mają zdolność nie tylko do korygowania własnych działań i błędów, ale również zdolność wychodzenia poza horyzont czasu teraźniejszego (*fed-forward*) ze swoimi intencjami (motywami), planami celami działania. Perspektywa agenturalna (podmiotowa) mechanizmów ludzkich działań opiera się na poznawczej regulacji działania, której podstawowym elementem jest samoocena skuteczności (Bańka, 2005e i f). Wszystkie pożądane efekty w działalności człowieka, w tym również jakość działań, wyrastają z jego podstawowego przekonania, że jednostka posiada moc sprawczą w zakresie produkowania pożądanych stanów (Bandura i Locke, 2003). W przeciwnym przypadku, jednostka nie czuje motywacji do działania lub podtrzymywania go w sytuacji, gdy napotyka na trudności. Nie ma więc jakości działań, a tym samym jakości procesu doradczego, bez samoświadomości i świadomości celu (Denin i Ellis, 2003). Działania doradcze na wysokim poziomie jakości to rezultat poznania i motywacji opartej na samoobserwacji, samoocenie i samowzmacnianiu.

Metody pomiaru jakości doradztwa poprzez samoocenę mają silne oparcie w teorii, z których najbardziej wpływową, okazała się teoria społeczno-poznawcza Bandury (Bandura, 1986, 1997). Uwaga badaczy skupiła się na zastosowaniach teoretycznych konstruktów społeczno-poznawczych do analizy samoskuteczności w odniesieniu do:

- procesu doradztwa emocjonalno-społecznego,
- procesu inicjowania zachowań użytecznych w procesie doradztwa (Larson i in., 1992),
- efektywności kierowania procesem doradczym w zastosowaniu do analizy karier (Fouad, 1994),
- uzyskiwania pożądanych wyników w procesie doradztwa karier (Swanson, 1995),
- oraz wykorzystania percepcji samoskuteczności w szkoleniu i doszkalać doradców (O'Brien, Hepner, 1996; O'Brien i in., 1997).

Główny nurt rozwoju metod psychometrycznych, dokonujących przeglądu słabych i mocnych stron doradcy zmierza w kierunku stworzenia instrumentów pomiaru jakości doradztwa zawodowego, dostarczających wiedzy, na której możliwe byłoby oparcie najbardziej efektywnych metod szkolenia i doskonalenia kompetencji. Ogólnie rzecz biorąc, koncepcja samoskuteczności Bandury (zob. Bańka, 2005d) koncentruje się na specyficznych mikro-zachowaniach, z których każde może mieć inny wkład w sukces doradztwa mierzony bądź jego wynikami obiektywnymi, bądź subiektywnymi wskaźnikami jakości. A. Bandura (1986) ujmuje *samoskuteczność* jako *nabytą zdolność* (wyuczoną) do elastycznej orkiestracji licznych mikro-zachowań oraz licznych zdolności szczegółowych w konfrontacji z ustawicznie zmieniającą się rzeczywistością, obejmującą elementy dwuznaczne, nieprzewidywalne i stresogenne.

Koncepcja pomiaru jakości doradztwa poprzez pomiar samoskuteczności opiera się na założeniu, iż ludzie odczuwają skuteczność własnej osoby jako czynnik mediujący między tym, co widzą oni jako coś, co można w doradztwie zrobić, a tym, co rzeczywiście robią pomagając innym. *Postrzegana samoskuteczność* jako ocena własnej zdolności do działania w określonej sytuacji, warunkuje sposób zachowania się doradcy w danej sytuacji oraz jego reakcje emocjonalne (Bandura, 1982). Innymi słowy, poczucie samoskuteczności jako ocena zaufania do własnych możliwości determinuje jakość działania w sytuacji, a w szczególności obejmuje:

- 1 – inicjowanie aktywności,
- 2 – realizowanie aktywności,
- 3 – regulowanie aktywności,
- 4 – podtrzymywanie trwania aktywności.

Tylko osoby o wysokim poziomie postrzeganej samoskuteczności są zdolne do inicjowania działań, do ich realizowania oraz trwania przy nich w niekorzystnych okolicznościach. A zatem, jakość działań mierzona ich skutecznością, wydajnością lub jeszcze innymi wskaźnikami jest funkcją wielkości zaufania podmiotu do siebie. Samoskuteczność doradcy odnosi się do przekonań dotyczących jego zdolności do udzielania porad, do zdolności negocjowania z klientem w różnych

sytuacjach, do zdolności radzenia sobie z nieprzewidywalnymi trudnościami i wreszcie do zdolności docierania do informacji i wiedzy specjalistycznej, potrzebnej do rozwiązywania skomplikowanych problemów.

5.2.1. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez psychometryczny pomiar mikrozachowań

Rozwijane metody z założenia mają ujmować dwa nieco niezależne od siebie aspekty doradztwa:

- 1 – aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania dotyczące samoskuteczności w odniesieniu do wykonywanych ról, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze procesu doradczego i emocjonalno-społeczne skutki procesu;
- 2 – aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania dotyczące samoskuteczności w odniesieniu do bardziej zaawansowanych profesjonalnie kompetencji doradczych, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze odnoszące się np. do wykorzystywania zaawansowanych teorii naukowych oraz aktualnych badań naukowych, jak też szkolenia i doksztalcania się w zakresie zaawansowanych metod diagnozy, planowania działań etc.

Rola doradcy zawodowego stanowi rozległe kontinuum zadań i kompetencji, które w trakcie szkolenia i doskonalenia zawodowego podlegają zmianie (Bańka, 1994). Sam doradca zawodowy na przestrzeni swojej kariery profesjonalnej, rozciągającej się od nowicjatu do końcowego jej stadium, może zmieniać swoje usytuowanie na kontinuum „kompetentnego doradcy” (Egan, 2003). Dobrze skonstruowana skala mierząca jakość doradztwa powinna obejmować całe spektrum doradztwa, począwszy od kompetencji w mikro-zachowaniach i mikro-zdolnościach potrzebnych na początkowym etapie kariery, a skończywszy na umiejętnościach złożonych, potrzebnych w rozwiązywaniu wyrafinowanych, mniej rutynowych, rzadziej spotykanych lub stwarzających sytuacje ekstremalne problemów doradczych.

Poradnictwo zawodowe to taki rodzaj usług i kariery zawodowej, który wymaga stałych zmian w przygotowaniu zawodowym i stałego doskonalenia zawodowego. Od czasu pierwszego programu poradnic-

twa zawodowego sformułowanego przez Parsonsa (1909) na początku dwudziestego wieku, wiele się zmieniło w celach, metodach, i kryteriach oceny jakości doradztwa zawodowego. Świadome tego zagadnienia Krajowe Stowarzyszenie Rozwoju Kariery (National Career Development Association – NCDA, 1985) dla zapewnienia jakości doradztwa sformułowało trzy podstawowe kompetencje, jakie muszą być spełnione w doradztwie zawodowym. Doradztwo zawodowe spełniające wysokie kryteria jakościowe powinno według NCDA opierać się na:

- 1 – podstawowych zdolnościach tj. mikro-zachowaniach niezbędnych do realizowania doradztwa zawodowego/karierowego,
- 2 – umiejętnościach gromadzenia i wykorzystywania informacji,
- 3 – umiejętnościach stosowania strategii testowania i oceny zawodowej klientów.

Jak słusznie zwraca uwagę NCDA, dla zapewnienia wysokiej jakości doradztwa nie jest obojętna kolejność wymienionych czynników. Dochodzenie do profesjonalizmu zaczyna się od biegłości doradcy w radzeniu sobie z mikro-zachowaniami w różnych kontekstach pracy z klientem, następnie przebiega stopniowo poprzez nabywane umiejętności gromadzenia informacji, a kończy się najwyższym stopniem wtajemniczenia zawodowego, tj. na umiejętnościach testowania i oceny zdolności zawodowej klienta.

5.2.2. Ocena jakości doradztwa zawodowego poprzez samobadanie efektywności i poprawności mikrozachowań

Ocena jakości doradztwa zawodowego, która testuje samoświadomość orientacji własnej doradcy obejmuje dwa style doradztwa (zob. Bańka, 1996; Leong i Zachar, 1991): 1 – styl nastawiony na praktyczne umiejętności wynikające z doświadczenia oraz 2 – styl nastawiony na pogłębianie wiedzy teoretycznej, metodologicznej i naukowej (*scientist practitioner*).

Ciekawą tendencją w świecie jest powrót do modelu doradcy jako naukowca – praktyka (zob. Wannan i McCarthy, 2005). Lansowany dawniej, a także gdzieś i dzisiaj model doradztwa zawodowego oparty

wyłącznie na empatii (koncepcja wywodząca się z teorii Carla Rogersa) oraz doświadczeniu praktycznym (tzw. Boulder model – zob. Bańka, 1996) nie sprawdza się. Jako warunek niezbędny realizowania doradztwa karier na wysokim poziomie, zapewniającym realizację głównych celów klienta (rozwój zdrowej osobowości oraz kształtowanie kariery zawodowej) niezbędny jest profesjonalizm odwołujący się do teorii i badań naukowych. Ten model określony jest mianem profesjonalizmu na najwyższym poziomie, do którego oczywiście nie dochodzą wszyscy doradcy.

Efektom połączenia koncepcji samobadania poprawności mikrozachowań z koncepcją doradztwa opartego na solidnych podstawach naukowych jest powstanie całego szeregu skal, takich jak:

- Counseling Self-Estimate Inventory (COSE) (Garson i in., 1992);
- Counselor Activity Self-Efficacy Scale (CASES) (Lent, Hill i Hoffman, 2003);
- Evaluation Process Within Supervision Inventory (EPWSI) (Lerhman-Waterman i in., 2001);
- Career Counseling Self-Efficacy Scale (CCSES) (O'Brien i in., 1997);
- Scientist-Practitioner Inventory (SPI) (Leong, Zachar, 1991);
- Supervisory Working Alliance Inventory (SWAI) (Efstation i in., 1990);
- Outcome Questionnaire (OQ) (Vermersch i in., 2004);
- Latent Dimensions Instrument that Measures Perceptions and Expectations About Counseling (Hayes, Tinsley, 1998).

5.3. Współczesne trendy w badaniu jakości procesu doradztwa zawodowego oparte na samobadaniu i autosupervizji

Współczesne trendy w badaniu i ocenie jakości procesu doradztwa, którego dominującą podstawą jest dwukierunkowa relacja „doradca – klient”, oparte są koncepcjach, których sens oddają takie określenia jak: samobadanie (*self-evaluation*), autosupervizja (*self-supervision*), samokierowanie (*self-management*), automonitoring (*self-monitoring*), samoobserwacja (*self-observation*), samoregulowane uczenie się (*self-regulated learning* – Schunk, 1989). Wszystkie te pojęcia mają wspólny mianownik, odnoszący się do teorii autoregulacji jako konsekwencji

rewolucji poznawczej w psychologii (Ryan, 1970). Ryan rozwinął wysuniętą wcześniej przez McClellanda (1954) myśl, iż motywacje ludzkich działań są wewnętrznymi mechanizmami wytyczającymi kierunek i jakość ludzkiej aktywności. Co więcej, motywacja człowieka ma charakter świadomy, planowy, celowy i intencjonalny (Ryan, 1970 s. 18). Jej znaczenie najlepiej ocenić, biorąc pod uwagę fakt, że ludzie mogą wykonywać zadanie na wysokim poziomie jakości w dwóch przypadkach: a) wtedy, gdy poddani są zewnętrznej kontroli, którą w doradztwie zorientowanym na klienta określa się mianem „superwizji”, lub wtedy b) gdy są poddani kontroli wewnętrznej, a więc takiej, która opiera się na zdolności automonitorowania, samodzielnego wyznaczania celów doradczych i ich podtrzymywania w czasie. Ten drugi sposób osiągania jakości procesu doradczego określany jest mianem autosuperwizji (*self-supervision*) (Dennin i Ellis, 2003).

5.3.1. Dlaczego samobadanie doradców jest ważne dla zapewniania jakości procesu doradczego?

W stosunkach klient – doradca kontrola jakości od dawna była poważnie traktowana jako klucz do zabezpieczenia interesów i potrzeb klienta. W związku z tym wymyślono superwizję, czyli zewnętrzny monitoring poczynań doradcy, jako metodę zabezpieczenia jakości usług i podtrzymywania kompetencji doradczych (Holoway, 1992). Niestety, możliwości stosowania kontroli zewnętrznej okazały się mocno ograniczone, w związku z tym wymyślono autosuperwizję jako początkowo zastępczy środek dla kontroli zewnętrznej (Litrell i in., 1979). Poczyniono założenie, że lepiej jest, gdy nad działaniami doradców sprawowana jest kontrola zewnętrzna, ale skoro jest ona mało dostępna to lepiej, gdy kontrola procesu doradztwa oparta zostanie na samokontroli.

Technika autosuperwizji pomyślana została jako systematyczny proces, w trakcie którego profesjonalne działania doradcy niezależnie ukierunkowują jego rozwój zawodowy (Donnelly i Glassr, 1992). Autosuperwizja i wszystkie wcześniej wymienione jej korelaty (samostereowanie, samoregulowane uczenie się) obejmują strukturyzowane podejścia do samoukierunkowujących się na zmianę zachowań w kontekście procesu doradczego. Strukturyzowane podejścia w autosuperwizji obejmują następujące działania: 1 – ocenę, 2 – modyfikowanie,

3 – monitorowanie kompetencji zawodowych. Jest to też proces w doradztwie towarzyszący rozpoznawaniu, zmianie nieefektywnych działań i reakcji (mikrozachowań) oraz poprawianiu kompetencji doradczych.

Metoda autosuperwizji jako metoda samooceny doradcy jest szczególnie użyteczna w procesie szkolenia zawodowego doradców, dochodzenia przez nich do wyższych umiejętności profesjonalnych i wreszcie przejmowania przez nich pełnej autonomii niezależnej od zewnętrznej kontroli. Zanim ktoś osiągnie zdolność do samodzielnego doradzania, bez ryzyka narażenia interesów i potrzeb klientów na szwank, najpierw musi przejść przez proces nabywania kompetencji samodzielnej oceny i samokrytyki. W tej perspektywie autosuperwizja nie jest już środkiem zastępczym do kontroli zewnętrznej, ale jednym z najważniejszych etapów dochodzenia do profesjonalizmu i jakościowo nienaganych praktyk doradczych. Podstawowa teza zapewniania jakości procesu doradczego brzmi zatem, iż tylko ci doradcy, którzy są zdolni do kontroli wewnętrznej i autoregulacji są w stanie osiągać rezultaty na najwyższym poziomie standardów jakościowych (Dennin i Ellis, 2003).

Argumenty teoretyczne przemawiające za słusnością tej tezy zostaną przedstawione w dwóch następujących paragrafach. W tym miejscu ograniczymy się do zasygnalizowania podstawowej tezy autoregulacji, iż jest to zdolność do samoobserwacji, samooceny i samowzmacniania własnych motywacji oraz działań (Bandura, 1968; Locke i Latham, 1990). Jak zauważa Schunk (1989) autosuperwizja jest jedną z autoregulacyjnych zdolności, która nie jest nabywana pasywnie czy automatycznie. Samooceny trzeba się nauczyć w trakcie formalnego szkolenia doradców lub w trakcie praktyki doradczej. Nie ulega jedynie wątpliwości to, że zdolność doradców do interwencji superwizyjnych wyznacza ich podstawową zdolność do autoregulacji w procesie doradczym (Altekruse i Brown, 1969).

Główne kierunki zainteresowania autosuperwizją w procesie doradczym obejmują: 1 – Standardy działania, mające istotne znaczenie dla pomyślnego i jakościowo zadowalającego przebiegu procesu doradczego. 2 – Rozbieżności między faktycznymi standardami wykonywania czynności/zadań doradczych a standardami mającymi istotne znaczenie dla zapewnienia zadowalającej jakości usługi doradczej.

3 – Konsekwencje wykonywanych przez doradców działań dla nich samych i klienta. 4 – Cele, które mogą być użyteczne dla dalszego rozwoju profesjonalnego doradcy. Jest rzeczą dowiedzioną, że strukturyzowane interwencje w formie autosupervizji nie tylko stymulują u doradców autorefleksję, nastawienie na rozwiązywanie problemów i świadomość, ale także facylitują ich dalszy rozwój zawodowy (Skovholt i Ronnestad, 1992).

5.3.2. Ocena jakości doradztwa zawodowego z perspektywy teorii samoskuteczności

Idea samokierowania jakością procesu doradczego w oparciu o autosupervizję opiera się na fundamentalnym założeniu, że samobadanie poprzez samoobserwacje i samoocenę zawsze skutkuje zmianą. Podstawy teoretyczne wyjaśniające mechanizmy, wskutek których tak się właśnie dzieje przedstawiają dwie teorie: Alberta Bandury (1977, 1986) teoria autoregulacji wskazująca na rolę samoskuteczności (*self-efficacy*) w kierowaniu zachowaniami efektywnymi oraz Locke'a i Lathama (1990) teoria ustanawiania celów (*goal-setting*). Są to dwie teorie wyjaśniające mechanizmy, jakimi kierują się osoby ukierunkowane na pozytywne zmiany (zob. Bańka, 2005d).

Teoria Bandury (1968) wskazuje przede wszystkim na rolę samoskuteczności w determinowaniu skuteczności działań. Samoskuteczność jest przekonaniem jednostki regulującym jej funkcjonowanie poznawcze, emocjonalne, motywacyjne i decyzyjne. Samoskuteczność oparta na samoocenie oddziałuje na to, jak jednostka *będzie* myślała o swoim rozwoju, jak *będzie* siebie motywować do dalszego działania, jaką *wykaże* wytrwałość w podtrzymaniu działania, jaką determinację *wykaże* w sytuacji napotkania trudności w realizacji zadania, jaka *będzie* jakością jej dobrostanu, jaką wrażliwością *będzie* się wykazywać w sytuacji stresu i jakich *dokona* wyborów w istotnych momentach decyzyjnych.

Teoria samoskuteczności opiera się na założeniu, iż ludzie odczuwają skuteczność własnej osoby jako czynnik mediujący między tym, co widzą jako coś, co można zrobić, a tym, co rzeczywiście robią. Teoria ta zakłada, że *postrzegana samoskuteczność*, zdefiniowana jako ocena własnej zdolności do działania w określonej sytuacji, warunkuje

w dużym stopniu sposób, w jaki jednostka zachowa się w danej sytuacji, jakie przejawy w niej wzory zachowań, oraz jak będzie reagować emocjonalnie na dane sytuacje (Bandura, 1982). Innymi słowy, poczucie samoskuteczności jako ocena zaufania we własne możliwości determinuje jakość działania człowieka w sytuacji.

W koncepcji Bandury samoskuteczność nie jest zalegającą w człowieku względnie trwałą cechą osobowości, ale raczej dynamicznie zmieniającym się zestawem poznawczych ocen poziomów funkcjonowania przypisanych do określonych zachowań. A zatem, percepcje jednostki dotyczące jej samoskuteczności zmieniają się w istotny sposób w relacji do określonych zachowań, z którymi są skojarzone.

Teoria samoskuteczności Bandury (1977) wskazuje na cztery przedstawione poniżej źródła informacji, które zwiększają lub zmniejszają postrzeganą samoskuteczność.

1. Wykonywanie z sukcesem określonych aktywności. Aby osiąść w jakiegokolwiek dziedzinie zaufanie do własnych możliwości działania, trzeba odnosić w niej co jakiś czas określone sukcesy; te z kolei można odnosić tylko poprzez ćwiczenia oraz inne aktywności ukierunkowane na cel.
2. Uczenie się przez modelowanie. Uczenie się poprzez obserwowanie modelu a nie wykonywanie kosztownych prób i błędów oznacza, że człowiek posiada wybitną zdolność efektywnego nabywania wprawy bez potrzeby przechodzenia przez całą sekwencję czynności, które w kolejnych próbach przybliżają do celu; modelowanie i opieranie się na sprawdzonych wzorcach jest najbardziej ekonomiczną i skuteczną metodą uczenia się.
3. Wykorzystywanie werbalnych wskazówek i wyjaśnień dotyczących konkretnych zachowań. Samoskuteczność wytwarza się pod wpływem zewnętrznych instrukcji udzielanych przez osoby wykazujące się w danym działaniu większą sprawnością, profesjonalizmem, wiedzą i doświadczeniem.
4. Pobudzenie emocjonalne. Emocje, a w szczególności lęk, uniemożliwia osiągnięcie skuteczności. Osoba, aby była skuteczna w danym działaniu najpierw musi pozbyć się lęku przed jego podjęciem.

Pojęcie „samoskuteczność doradcy” odnosi się do przekonań doradcy dotyczących jego zdolności do udzielania porad, do zdolności negocjowania z klientem w różnych sytuacjach, do zdolności radzenia sobie z nieprzewidywalnymi trudnościami i wreszcie do zdolności docierania do informacji i wiedzy specjalistycznej potrzebnej do rozwiązywania skomplikowanych problemów. Z konkretnego punktu widzenia (operacyjnego), pojęcie samoskuteczności należy odnieść do ocen doradców, rozpościerających się na skali od „jestem całkowicie pewien” do „nie jestem pewien”, że jestem w stanie osiągnąć taki lub inny poziom wykonania jakiegoś zadania.

Przekonania o samoskuteczności mogą mieć dwojakiego rodzaju znaczenie. Po pierwsze, samoskuteczność z założenia może wpływać na poziom praktycznego funkcjonowania doradcy zawodowego poprzez oddziaływanie na jego reakcje poznawcze, emocjonalne i zachowanie w konkretnych sytuacjach. Innymi słowy, samoskuteczność może działać jako mediator pomiędzy posiadanymi przez doradcę zasobami doradczymi a efektami działania realizowanymi w konkretnej sytuacji. Zmienne związane z osobowością doradcy nie wpływają bezpośrednio na efekty działania, ale poprzez system poznawczy podmiotu. Dana osoba może mieć odpowiednie zasoby np. inteligencji, ale nie czuć się na siłach do rozwiązywania konkretnych problemów, w konkretnej sytuacji, w obliczu konkretnych barier lub w kontekście innych wewnętrznych problemów. Samoskuteczność jako bezpośrednia przyczyna skutecznych działań zmienia się w czasie i w różnych okolicznościach.

Po drugie, samoskuteczność może pomagać doradcy m.in. w wyjaśnieniu mu jego problemów szkoleniowych, w rozwoju jego kariery zawodowej poprzez dostarczanie informacji zwrotnej o jego zainteresowaniach, istotnych celach, doradztwie jako centralnej aktywności w zawodowym życiu doradcy (Hepner i in., 1996). W tym przypadku poczucie samoskuteczności jest moderatorem złożonych działań proaktywnych podmiotu (zob. Bańka, 2005d), które przybliżają go do realizacji głównego celu, jakim jest jakość (profesjonalizm) własnego działania.

5.3.3. Ocena jakości doradztwa zawodowego z perspektywy teorii celów

Teoria ustanawiania celów (*goal-setting theory*) (Locke i Latham, 1990) rozwinęła się na bazie założenia poczynionego wcześniej przez Ryana (1970), że świadome cele powodują działanie (Locke i Latham, 2002). Celem jest obiekt lub cel działania, na przykład określony standard sprawności, realizowany zazwyczaj w określonych ograniczeniach czasowych. Podstawowym założeniem teorii ustanawiania celów (Locke i Latham, 1990) jest to, że zadania trudne prowadzą do wyższych osiągnięć, tj. wyższych poziomów wykonania zadań oraz większego wysiłku wkładanego w wykonanie zadań niż „najlepsze instrukcje” (*do your best instruction*). Z teoretycznego punktu widzenia, teoria ustanawiania celów jest przeciwieństwem teorii oczekiwań Vroom’a (1964), zgodnie z którą siły pchające jednostkę do działania są funkcją zwielokrotnionej kombinacji walencji (antycypowanej satysfakcji), instrumentalności (przekonania, że wykonanie zadania będzie prowadzić do określonych korzyści) oraz oczekiwania (przekonania, że wysiłek będzie prowadzić do wykonania umożliwiającego osiągnięcie pożądanых korzyści). W koncepcji tej ważną rolę odgrywa również pojęcie samoskuteczności. Kiedy cele są ustanawiane samodzielnie, wtedy wysokiej samoskuteczności towarzyszy wybór celów trudnych i ambitnych, a niskiej – łatwych. Osoby o wysokiej skuteczności są bardziej zaangażowane w zakładane cele, używają lepszych strategii osiągania celów oraz reagują bardziej pozytywnie na negatywne informacje zwrotne (Locke i Latham, 2002; Seijts i Latham, 2002).

Cele determinują wykonanie zadań na cztery różne sposoby. Po pierwsze, cele posiadają funkcję ukierunkowywania działania. Nakierowują one uwagę i wysiłek na działania mające najbardziej istotne znaczenie dla osiągnięcia sukcesu, a odwodzą od aktywności nieistotnych. Po drugie, cele zawierają w sobie funkcję energetyzującą. Trudne, ambitne cele bardziej mobilizują do większego wysiłku niż cele mniej ambitne. Po trzecie, cele mają zdolność podtrzymywania działań. W sytuacji, w której jednostka ma możliwość przeznaczania odpowiedniej ilości czasu na wykonanie zadania, cele trudne pochłaniają zazwyczaj więcej czasu niż cele łatwe. Po czwarte, cele

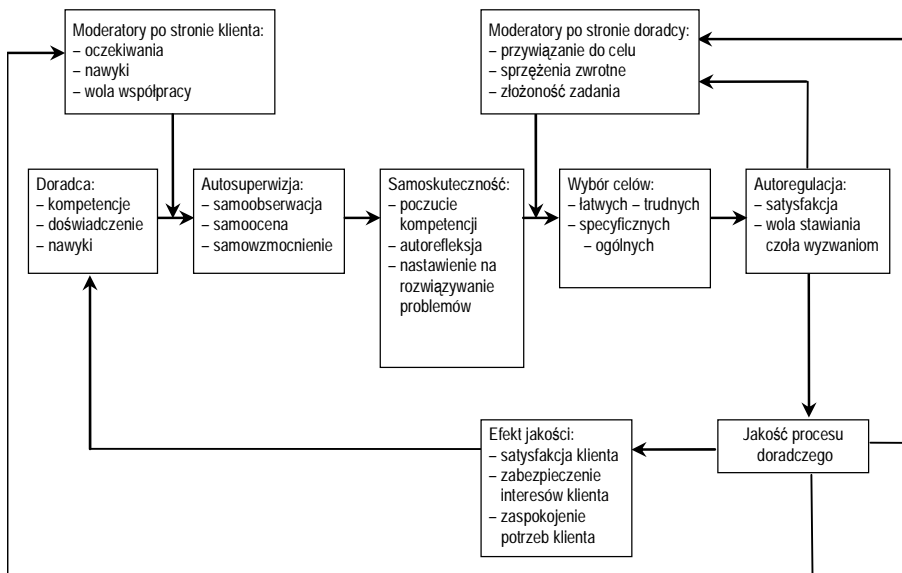
oddziałują na działania pośrednio poprzez wiedzę. Oznacza to, że działanie jest rezultatem poznania (wiedzy) i motywacji, jednak elementy te mogą działać w różny sposób. 1 – Ludzie konfrontowani z określonymi celami automatycznie wybierają wiedzę i umiejętności sprawdzone w realizacji podobnych celów. 2 – Jeżeli zautomatyzowana ścieżka realizacji celu nie jest możliwa, ludzie wybierają spośród repertuaru posiadanych zdolności te, które najlepiej pasują do danego kontekstu. 3 – Jeżeli ludzie wykonują zadanie, poprzez które realizowany jest całkiem nowy cel, wtedy angażują się w planowanie rozwijające strategie osiągnięcia celu. 4 – Kiedy ludzie konfrontowani są z zadaniami złożonymi i wymagającymi, wtedy rozwijają lepsze strategie osiągnięcia celu. 5 – Kiedy ludzie są wytrenowani w strategiach odpowiednich dla osiągnięcia celów trudnych, wtedy je też stosują.

Teoria ustanawiania celów zakłada występowanie szeregu moderatorów i mediatorów w zależnościach między celem a wykonaniem (Locke i Latham, 2002). Pierwszym z dwóch najważniejszych moderatorów wykonania celu jest zaangażowanie w cel. Wykonanie celu jest funkcją zaangażowania szczególnie w zadaniach trudnych, gdyż te ostatnie wymagają większego wysiłku i wytrwałości. Zaangażowanie w cel warunkują dodatkowo dwa czynniki. Jeden to ważność celu, a drugi to samoskuteczność. Samoskuteczność zwiększa osiągalność celu na trzy sposoby: a) przez skłonność do bardziej adekwatnego uczenia się i zwiększania mistrzostwa prowadzącego do osiągnięcia sukcesów; b) przez modelowanie (naśladowanie) roli lub znajdowanie modeli, z którymi jednostka może się identyfikować; c) poprzez dogłębną komunikację, dzięki której dokonuje się ekspresja zaufania jednostki do własnych sił i możliwości osiągnięcia celu.

Drugim moderatorem wykonania zadania i realizacji celu jest sprzężenie zwrotne. Dla efektywnej realizacji celów ludzie potrzebują informacji zwrotnej, streszczającej im uzyskiwany przez nich postęp w realizacji celu. Informacja zwrotna ma działanie głównie motywujące. Trzecim moderatorem w teorii ustanawiania celów jest złożoność zadania. W miarę wzrostu złożoności zadania efektywne osiągnięcie celu mniej zależy od strategii zautomatyzowanych, a coraz bardziej od strategii świadomie (elastycznie) dopasowanych do zadania.

W koncepcji ustanawiania celów Locke'a i Lathama zaangażowanie w cel oraz samoskuteczność pełnią rolę czynników pośredniczących między osiąganymi rezultatami działania a zewnętrznymi wzmocnieniami (działającymi na zasadzie np. informacji zwrotnej jak krytyka). Są to najbardziej bezpośrednie świadome determinanty działania. Samoskuteczność ma szczególne znaczenie wtedy, kiedy występuje negatywne streszczające sprzężenie zwrotne (np. krytyka działania). Poziom odczuwanej samoskuteczności osoby, następujący po takiej informacji zwrotnej, determinuje to, czy cele ustanawiane po krytyce będą ambitne czy nie ambitne.

Podsumowując, obydwie przedstawione teorie w podobny sposób podchodzą do kwestii autoregulacji działania (Bandura i Locke, 2003), wysuwając na plan pierwszy zasadę pozytywnego sprzężenia zwrotnego zamiast dominującego dotychczas negatywnego sprzężenia zwrotnego ukierunkowanego na korekcję błędów. Przekładając założenia powyższe na kwestie związane z badaniem i zapewnianiem jakości procesu doradczego można powiedzieć, iż jakość doradztwa jest bardziej funkcją podejmowania przez doradców ambitnych, nowych i proaktywnie zorientowanych celów niż tradycyjnego kontrolowania błędów (Bańka, 2005d, e, f). Jakość procesu doradczego w większym stopniu jest funkcją świadomego i osobistego (personalnego) angażowania się doradców w różnorodne cele niż funkcją zewnętrznej kontroli i stymulacji np. poprzez płace. Skuteczność tych ostatnich, zgodnie z przedstawioną wyżej teorią, i tak jest mediowana przez skuteczność własną doradców, czyli przekonanie dotyczące pewności, że jest się w stanie wykonać dane zadanie. Poczucie skuteczności własnej determinuje wybór celów i wolę działania doradcy i jeżeli tego zabraknie, żadna zewnętrzna kontrola jakości nic nie pomoże. Aby jednak doradca mógł nabyć przekonanie, co do swoich możliwości działania, w pierwszym musi mieć sposobność dokonywania tego, co wcześniej zostało określone jako samoocena. Inaczej mówiąc, doradca musi najpierw mieć możliwość porównania własnych osiągnięć w stosunku do określonych standardów ewaluacyjnych. Standardy ewaluacyjne zawarte są w definicji celu, gdyż cel jest zarówno produktem działania, jak i kryterium wykonania działania.



Rycina 2. Zintegrowany model samobadania jakości procesu doradczego

Aby jednostka mogła wytworzyć w sobie poczucie samoskuteczności, w pierw musi więc mieć możliwość autosuperwizji (samobadania), czyli samoobserwacji, samooceny i samowzmocnienia się. W tym kontekście samoocena to proces porównań, w którym jednostka nabiera poczucia, że jest w stanie osiągnąć określony w ramach celu standard wykonania zadania. Efektem tak rozumianej samooceny jest samoskuteczność, która determinuje wybór celów (trudnych vs łatwych, konwencjonalnych vs nowatorskich etc.). Ustanowione cele warunkują procesy autoregulacji (satysfakcją i wolę stawiania czoła wyzwaniom), a te z kolei warunkują jakość procesu doradczego. Zintegrowany model wpływu autosuperwizji, samoskuteczności, procesu ustanawiania celów i motywacji na jakość procesu doradczego przedstawia Rycina 2., model ten integruje założenia teoretyczne zarówno teorii samoskuteczności Bandury, jak i teorii ustanawiania celów Locke'a i Lathama.

6. SKALA DO SAMOBADANIA JAKOŚCI PROCESU DORADZTWA ZAWODOWEGO

6.1. Podstawy teoretyczne skal do samobadania jakości doradztwa

Jako główny cel narzędzia skonstruowanego do oceny jakości doradztwa zawodowego przyjęto stworzenie psychometrycznie rzetelnego i trafnego instrumentu użytecznego w diagnozie deficytów oraz potencjalnych możliwości, przydatnego w określaniu priorytetów szkoleń dla nowicjuszy, jak też doświadczonych doradców w dziedzinie poradnictwa zawodowego.

Jako podstawę teoretyczną rozwijanych metod oceny jakości przyjęto teoretyczny konstrukt samoskuteczności doradcy Bandury (1977). Samoskuteczność jest to dokonywana przez ludzi ocena własnych zdolności do organizowania i egzekwowania określonego kursu działania, wymagającego realizowania różnego rodzaju działań na określonym poziomie sprawności, efektywności, wydajności – jednym słowem *jakości* (Bandura, 1986, s. 391). Przedstawiana metoda z założenia ujmuje dwa niezależne od siebie aspekty doradztwa:

- 1 – aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania dotyczące samoskuteczności w odniesieniu do wykonywanych ról, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze procesu doradczego oraz dotyczące emocjonalno-społecznych skutków procesu;
- 2 – aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania dotyczące samoskuteczności w odniesieniu do bardziej zaawansowanych profesjonalnie kompetencji doradczych, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze odnoszące się np. do wykorzystywania zaawansowanych teorii naukowych, wykorzystywania aktualnych badań naukowych, jak też szkolenia i doskonalenia się w zaawansowanych metodach diagnozy, planowania działań etc.

Przyjęto, iż rola doradcy zawodowego stanowi rozległe kontinuum zadań i kompetencji, które w trakcie szkolenia i doskonalenia za-

wodowego podlegają zmianie (Bańka, 2003b). Sam doradca zawodowy na przestrzeni swojej własnej kariery profesjonalnej, rozciągającej się od nowicjatu do końcowego jej stadium, może zmieniać swoje usytuowanie na kontinuum „kompetentnego doradcy” (Egan, 2003). Przyjęto też, że skala mierząca jakość doradztwa powinna obejmować całe spektrum doradztwa, począwszy od kompetencji w mikrozachowaniach i mikrozdolnościach potrzebnych na początkowym, wstępnym etapie kariery, a skończywszy na umiejętnościach złożonych, potrzebnych w rozwiązywaniu wyrafinowanych, mniej rutynowych, rzadziej spotykanych lub stwarzających sytuacje ekstremalne problemów doradczych.

W rozwoju każdego narzędzia kluczową sprawą pozostają również kwestie teoretycznych założeń definiujących podstawowe wymiary oceny. Na przykład Lent, Hill i Hoffman (2003) w swojej konstrukcji Skali Samoskuteczności Aktywności Doradcy (CASUS) oparli się na słynnym modelu kompetencji pomocowych Hilla i współpracowników (1999), dzielącym je na trzy główne rodziny (domeny): 1 – kompetencje związane ze stadium wglądu w proces doradczy, gdzie potrzebne jest wykonywanie czynności pomocowych na podstawowym poziomie (takim, jakim w naszych polskich warunkach muszą lub powinni się wykazywać doradcy zawodowi po wstępnym instruktażu), 2 – kompetencje związane ze stadium eksploracji, 3 – kompetencje związane ze stadium realizowania konkretnych działań doradczych.

Pierwsza domena (samoskuteczność w kompetencjach doradczych) obejmuje zdolności do kompetentnego wykonywania podstawowych czynności pomocowych i jest to podstawowy etap rozwoju kompetencji doradczych. Druga domena (samoskuteczność w kierowaniu procesem doradczym) dotyczy umiejętności generowania adekwatnych odpowiedzi na wyłaniające się scenariusze problemowe. Podstawowa różnica między tymi dwiema domenami, to zarazem różnica pomiędzy umiejętnością zwykłego reagowania na wyłaniające się wymagania a umiejętnością integrowania podstawowych kompetencji doradczych. Jest to wyższy etap rozwoju i samooceny kompetencji zawodowych. Trzecia domena to samoskuteczność w radzeniu sobie

z wyzwaniem sytuacji, których scenariusze wymagają od doradcy zdolności generowania zachowań przybliżających go do pozytywnego rozwiązania problemu klienta. W grupie zadań testujących zdolności do generowania skutecznych zachowań przybliżających doradcę do rozwiązania problemu mogą znajdować się pytania dotyczące umiejętności rozwiązywania konkretnych problemów, gdzie potrzebna jest nie tylko wiedza deklaracyjna, ale też pewien spryt wynikający z gromadzonego doświadczenia.

W konstrukcji prezentowanej tutaj skali oceny jakości doradztwa zawodowego wykorzystano dotychczasowe doświadczenia nad rozwojem tego typu narzędzi na świecie. Przyjęto podstawowe założenie, że będzie to takie narzędzie, które ma testować zestaw działań podejmowanych przez doradcę, które nie tylko orientują klienta w sprawach zawodowych, ale także wspierają jego funkcjonowanie zawodowe, przyczyniając się do rozwoju zdrowej osobowości (Blustein i Spengler, 1995; Dorn, 1992; Lucas, 1993). A zatem celem oceny jest nie tylko wąsko pojęte funkcjonowanie zawodowe jednostek, ale także ich dobrostan. Efektywny doradca, a więc dostarczający wysokiej jakości usług, musi łączyć działalność ukierunkowaną na rozwiązywanie problemów emocjonalno-społecznych, jak również problemów ściśle zawodowych.

Problemem podstawowym w rozwoju adekwatnej do polskich warunków metodologii oceny jakości doradztwa zawodowego jest kwestia operacjonalizacji podstawowych konstruktów (wymiarów, domen) oceny oraz podstaw teoretycznych (Dawis, 1987; Bańka, 2003a). Niestety, na dzień dzisiejszy, nie ma ani jednej teorii, czy modelu poradnictwa zawodowego (zob. Bańka, 2003a), które odnosiłyby się z wystarczającą adekwatnością do złożoności współczesnego doradztwa zawodowego jako doradztwa karier. Dlatego też przed przystąpieniem do tworzenia omawianego narzędzia oceny jakości doradztwa, przeprowadzony został szeroki przegląd teorii, stanowisk, ujęć, taksonomii i kompetencji doradczych reprezentowanych w fachowej literaturze przedmiotu.

Ostatnie konceptualizacje poradnictwa zawodowego i doradztwa karier odnoszące się do badania samoskuteczności doradców, obejmu-

ją najczęściej dziesięć obszarów efektywnego działania (O'Brien i in., 1997), do których należą:

- 1 – rozwój współpracy z klientem;
- 2 – konceptualizacja uwarunkowań i problemów związanych z karierą zawodową klienta;
- 3 – wytyczanie z klientem celów rozwoju jego kariery;
- 4 – stosowanie teorii karier w pracy z klientem;
- 5 – ocena mocnych stron, deficytów oraz ograniczeń w zainteresowaniach zawodowych klienta;
- 6 – komunikowanie rezultatów pracy klientowi oraz integrowanie na bieżąco wyników pracy z klientem;
- 7 – asystowanie klientowi w dalszej eksploracji własnej osobowości zawodowej oraz problemów związanych z jego karierą;
- 8 – asystowanie klientowi w podejmowaniu istotnych decyzji zawodowych;
- 9 – asystowanie klientowi w procesie wdrażania jego decyzji do praktyki;
- 10 – praca z klientami wymagającymi specjalnej troski i wywodzącymi się ze środowisk specjalnych.

Każde narzędzie, oparte na wymienionym katalogu warunków niezbędnych do wystąpienia wysokiej jakości doradztwa, wiedzy w kierunku konstruowania specyficznej teorii poradnictwa zawodowego i doradztwa karier, daleko wykraczającego poza tradycyjny obszar interwencji zawodowych, takich jak ocena zainteresowań i zdolności czy pośrednictwo pracy.

6.2. Proces powstawania skal

Kronika konstrukcji polskiej skali do oceny jakości doradztwa poprzez ocenę skuteczności własnej i procesu doradztwa zawodowego obejmuje kilka kroków. Pierwszym wykonanym krokiem było zdefiniowanie głównych domen oceny. I tak wyodrębnione zostały cztery główne domeny oceny jakości (samoskuteczności) doradztwa zawodowego, a mianowicie:

1. Domena własnych uzdolnień wynikających z cech osobowości i kowariancji z sytuacją tworzoną przez klienta.
2. Domena rodzaju podejmowanych przez doradcę działań zorientowanych na proces doradczy.
3. Domena sposobów kształtowania relacji z klientami.
4. Domena własnych kompetencji dyrektywnych / eksperckich związanych z:
 - a) umiejętnościami specjalistycznymi,
 - b) wiedzą specjalistyczną,
 - c) wiedzą techniczną ukierunkowaną na implementację wiedzy w praktyce,
 - d) nastawieniem na eksperckość i naukowe podbudowywanie doświadczenia.

Ostatnia domena testuje samoświadomość doradcy w zakresie orientacji własnej na styl doradztwa. Generalnie mamy do czynienia z dwoma stylami doradztwa (zob. Bańka, 1996; Leong i Zachar, 1991): 1 – styl nastawiony na praktyczne umiejętności wynikające z doświadczenia oraz 2 – styl nastawiony na pogłębianie wiedzy teoretycznej, metodologicznej i naukowej.

Prace nad Skalą Oceny Jakości Doradztwa Zawodowego zostały zainicjowane na posiedzeniu Ogólnopolskiego Forum Poradnictwa Zawodowego w 2004 roku. Głównym celem projektowanej wówczas Skali Oceny Jakości Doradztwa Zawodowego było dostarczenie polskim doradcom zawodowym psychometrycznie rzetelnego i trafnego instrumentu: 1 – użytecznego w diagnozie deficytów oraz potencjalnych możliwości, 2 – użytecznego w określaniu priorytetów szkoleń zarówno dla nowicjuszy, jak i doświadczonych doradców.

W ramach teoretycznie zdefiniowanych domen (czynników) doradztwa zawodowego sformułowane zostały 74 pozycje / stwierdzenia, w tym: 19 pozycji w ramach domeny pierwszej, 15 – w ramach domeny drugiej, 10 – w ramach domeny trzeciej, 10 – w ramach domeny czwartej, oraz 23 – w ramach domeny piątej. Poszczególne pozycje są opisami konkretnych prac, zadań, obowiązków, powinności i zachowań doradcy. Celem konstrukcyjnym było równomierne pokrycie

zadaniami testowymi (pytaniami) poszczególnych domen (wymiarów). Pełen zestaw pytań zawarty jest w pracy pt. *Skale samooceny jakości pomiaru doradztwa zawodowego* (Bańka, 2004).

Narzędzie składające się z 74 pozycji, z których część miała postać stwierdzeń odwróconych zostało rozesłane do doradców zawodowych zatrudnionych w urzędach pracy i w poradniach psychologiczno-pedagogicznych w całej Polsce. Osoby uczestniczące w badaniach miały za zadanie ocenić, przy każdej pozycji, poziom zaufania do swoich możliwości, umiejętności i zdolności według następującej instrukcji: „Poniżej znajduje się lista problemów, z jakimi borykają się wszyscy doradcy pomagający ludziom w sprawach zawodowych, pracy i zatrudnienia. Na załączonej obok 7 stopniowej skali zaznacz, skreślając jedną z siedmiu cyfr, na ile zgadzasz się z każdym stwierdzeniem z osobna, biorąc pod uwagę Twoje obecne odczucia, jakich aktualnie doświadczasz w swojej codziennej pracy”. W badaniach wykorzystana została skala siedmiostopniowa, gdzie na skali ocen cyfra 1 oznaczała „całkowicie się zgadzam”, a cyfra 7 – „całkowicie się nie zgadzam”.

Do wyodrębniania czynników oraz wyboru najlepszych pozycji użyto analizy czynnikowej (Gorsuch, 1997) według głównych składowych, wykorzystując w tym celu pakiet CSS Statistica. Do wyboru optymalnej liczby czynników zastosowano test piargowy Cattela (Orłowski, 2001).

6.3. Ostateczna postać narzędzia do samobadania jakości procesu doradztwa zawodowego

6.3.1. Struktura czynnikowa Skali Skuteczności Własnej i Procesu Doradczego (SSWPD)

Empirycznie i matematycznie wyodrębnione czynniki generalnie pokrywają się, choć nie w pełni, z teoretycznie zdefiniowanymi domenami jakości oceny doradztwa. Najważniejsze wyniki badań i obliczeń dotyczące struktury czynnikowej skali SSWPD zawiera tabela 2.

Tabela 2. SSWPD – Pozycje Skali Skuteczności Własnej i Procesu Doradztwa Zawodowego wraz z ładunkami czynnikowymi (1), średnimi (2), odchyleniami standardowymi (3) oraz współczynnikami rzetelności Alfa Cronbacha

Nr poz.	Pozycje	Ład. cz.	M	SD	Alfa
		1	2	3	4
	Czynnik 1. Ogólne zdolności komunikacyjne				
1.	Żywię przeświadczenie, że mój sposób formułowania pytań, interpretacji i wyrażania się jest jasny i łatwy do zrozumienia dla klienta.	.80	1.702	1.068	.4690
4.	Uważam, że mój sposób widzenia potrzeb klienta jest prawidłowy, o czym świadczą jego bezpośrednie reakcje na moje działania.	.79	1.937	1.054	.4155
9.	Reagując na zachowania klienta czy to w formie ujawnianych uczuć, czy uważnego słuchania, zawsze zachowuję dokładność i stosowność.	.78	1.772	1.071	.3747
5.	Żywię przekonanie, że umiem zrozumieć problemy klienta oraz właściwie je nazwać.	.76	1.812	1.051	.4060
10.	Kończąc spotkanie, robię to w sposób taktowny i we właściwym czasie.	.75	1.657	1.092	.3441
6.	Ufam, że potrafię odpowiednio reagować na zachowanie klienta, jakie prezentuje w kontakcie ze mną (np. w formie właściwych wypowiedzi, czy znaczących gestów).	.75	1.775	.983	.4195
3.	Mam pewność, że moje interpretacje problemów przedstawianych przez klienta są związane i trafne.	.74	2.070	1.085	.4390
7.	Żywię przeświadczenie, że treść moich reakcji uczuciowych oraz zachowań jest spójna i nie rozbieżna z tym, co mówi i prezentuje sobą klient.	.74	1.875	1.089	.3591
2.	Czuję, że mój sposób podchodzenia do problemów klienta jest trafny i właściwy z punktu widzenia tego, co klient mówi i czego oczekuje.	.73	1.962	1.090	.3805
8.	Uważam, że kompetencje, które prezentuję w kontakcie z klientem zasługują na jego szacunek.	.68	1.895	1.149	.3448

13.	Myślę, że jestem w stanie udzielać klientowi użytecznych wskazówek i porad.	.66	1.915	1.138	.4086
19.	Myślę, że moje zachowania i reakcje emocjonalne są stabilne w czasie.	.64	1.895	1.162	.3527
11.	Żywię przekonanie, że nie sprawia mi żadnych trudności ocena gotowości zaangażowania klienta w rozwiązanie jego własnych problemów.	.62	2.402	1.159	.4139
51.	Potrafię być tolerancyjny wobec pewnych dziwactw lub niezwykłych postaw klientów.	.62	1.890	1.102	.4696
48.	Rozumiem stres, jaki przeżywają klienci pochodzący z niektórych środowisk (np. zaniedbanych, marginalizowanych).	.61	1.807	1.137	.3563
52	Uważam, że umiem wykazać wrażliwość na odmienne uwarunkowania i doświadczenia różnych grup klientów.	.59	1.932	1.181	.3872
57	Umiem pomagać klientowi w zrozumieniu zewnętrznych (środowiskowych) barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.	.55	2.212	1.138	.5464
50	Jako doradca mam świadomość specyfiki swoich poglądów i przekonań.	.55	1.842	1.249	.4254
15	Ufam, że jestem w stanie zawsze rozgraniczać problemy i konflikty osobiste od problemów i konfliktów, jakie rozwiązuję wspólnie z klientem.	.54	2.032	1.446	.2597
54	Potrafię dostarczać klientowi wsparcia we wdrażaniu jego celów zawodowych, towarzysząc mu w kształtowaniu uczuć wobec procesów związanych z wyborami zawodowymi i pracy.	.53	1.192	1.163	.5592
55	Potrafię syntetyzować informację zawodową w sposób umożliwiający klientowi właściwe rozumienie jego sytuacji zawodowej i zatrudnieniowej.	.51	2.170	1.230	.6032
56	Umiem pomagać klientowi w zrozumieniu osobowościowych barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.	.49	2.245	1.195	.5042
20	Mam pewność, że wiek i płeć klienta, w moim przypadku, nie ma wpływu na przebieg i efekty procesu doradczego.	.47	1.982	1.543	.2704

14	Mam wrażenie, że w stosunkach z klientem mogę mieć trudności z powstrzymaniem się od osądzania jego przekonań i wartości.	.23	5.320	1.830	.0964
12	Podczas kontaktu lub rozmowy z klientem nie mam tendencji do narzucania mu własnego systemu wartości.	.26	5.652	1.556	.1435
32	Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by w doradztwie uważać się za osobę skuteczną.	.37	5.382	1.454	.3523
	Czynnik 2. Zdolność zarządzania procesem doradczym				
26	Nie obawiam się, że w procesie doradczym mogę nie potrafić zachować się naturalnie, bez zbędnego zastanawiania się nad każdym posunięciem i reakcją w relacji z klientem.	.92	4.587	2.223	.5242
27	Znam swoje możliwości wychodzenia naprzeciw wyzwaniom, jakie stwarza klient i zmieniająca się sytuacja w procesie doradczym.	.90	4.702	2.184	.4614
31	Nie obawiam się, że mój sposób mówienia, wyrażania uczuć, wyjaśniania i sondowania opinii może nie być dla klienta dostatecznie jasny.	.90	4.517	2.246	.4873
23	Nie obawiam się, że moje sposoby reagowania, wyrażania uczuć i wartości w określonych momentach procesu doradczego mogą być nieodpowiednie.	.89	4.560	2.230	.5015
33	Jestem pewien, że moje reakcje przybliżają klienta w czasie do skonkretyzowania jego problemów i wyborów.	.89	4.687	1.912	.4486
24	Nie obawiam się, że moje działania doradcze, reakcje uczuciowe oraz oceny mogą nie być odpowiednio wyrażane i w związku z tym mogą być błędnie rozumiane przez klienta.	.88	4.587	2.143	.4871
25	Nie obawiam się, że mogę nie rozumieć właściwego znaczenia zachowań klienta związanych z jego gestykulacją, postawą i ruchami ciała.	.87	4.547	2.136	.4985
17	Umiem reagować na uczucia klienta w odpowiedni sposób.	.87	4.595	2.327	.4712
30	Mam pewność, że jestem w stanie wkładać tyle wysiłku i energii, by wywołać u klienta poczucie współuczestnictwa oraz zaufania we własne siły.	.85	4.642	2.004	.4455

34	Jestem pewien, że klienci zawsze odbierają mnie jako osobę szczerą.	.85	4.740	2.166	.4909
22	Nie obawiam się, że brakuje mi elastyczności w doborze różnorodnych metod do różnych problemów klienta.	.83	4.565	2.005	.4636
28	Moje oceny problemów klienta są tak trafne, jak by się chciało lub wymagała tego sytuacja.	.81	4.465	1.806	.4020
16	Kiedy komunikuję się z klientem, mam pewność, że między nami zachodzi pełne zrozumienie.	.76	4.682	1.828	.3648
21	Nie obawiam się, że moje działania i oceny mogą nie być pomocne klientowi w definiowaniu i rozwiązywaniu jego problemów przez cały czas.	.71	4.602	1.556	.3314
36	Mam pewność, że wiem jak radzić sobie z klientami niezdecydowanymi i słabo angażującymi się w proces doradczy.	.70	4.435	1.642	.2690
47	Nie obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących ze środowisk zaniedbanych i z marginesu społecznego mogłyby wystąpić pewne problemy w efektywnym komunikowaniu się.	.62	4.735	1.893	.1909
35	Mam pewność, że posiadam odpowiednio szeroki repertuar technik niezbędnych do efektywnego zmagania się z problemami, jakie stwarzają klienci.	.60	4.405	1.653	.1938
29	Mam pewność, że jestem w stanie kontrolować rozwój klienta i ukierunkowywać jego specyficzne wybory w pracy nad sobą.	.57	4.255	1.661	.2084
38	Nie mam trudności w radzeniu sobie z klientami skrytymi, którzy nie ujawniają swoich myśli i intencji.	.57	4.500	1.709	.1817
46	Nie obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących z pewnych specyficznych środowisk mogłyby w mojej pracy pojawić się pewne problemy ze zrozumieniem problemu z ich punktu widzenia.	.51	4.780	1.826	.0525
18	Nie obawiam się „zapomnieć się” i ujawnić w relacji z klientem zachowań niestosownych.	.18	3.847	2.430	1090.
	Czynnik 3. Kompetencje eksperckie				
63	Nie mam problemów z wyborem metod oceny planów zawodowych i życiowych klienta, optymalnych ze względu na jego wiek, płeć, wykształcenie i pochodzenie społeczne.	.83	2.882	1.477	.5027

62	Nie mam problemów z doбором narzędzi diagnozy i sposobów wyjaśniania osobistych uwarunkowań decyzji i planów zawodowych klienta.	.78	2.757	1.464	.4494
64	Nie mam problemów z doбором narzędzi oceny systemu wartości klienta dotyczących jego kariery zawodowej.	.76	2.890	1.451	.5174
65	Nie mam problemów z objaśnianiem rezultatów diagnoz i ocen (wyników badań) możliwości i planów zawodowych klienta.	.74	2.387	1.397	.4379
60	Nie mam problemów z doбором metod oceny zainteresowań zawodowych klienta.	.71	2.387	1.475	.4678
61	Nie mam problemów z doбором sposobów oceny zdolności klienta.	.69	2.517	1.461	.3811
70	Nie mam problemów z dysponowaniem i wykorzystywaniem informacji zawodowej potrzebnej do dopasowania klientów do rynku pracy.	.67	2.690	1.555	.6106
69	Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów planowania i realizowania kariery związanych z płcią klienta.	.65	2.205	1.329	.6053
68	Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów podejmowania decyzji w zakresie kariery zawodowej, z jakimi borykają się klienci pochodzący z różnych środowisk społecznych (subkultur).	.65	2.695	1.468	.6015
66	Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z płcią, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	.64	2.215	1.306	.5795
71	Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej etycznych aspektów procesu doradczego.	.63	2.317	1.453	.5102
67	Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z wiekiem, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	.61	2.150	1.314	.6029
72	Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej prawnych aspektów procesu doradczego.	.67	3.012	1.760	.5085

59	Nie mam problemów z towarzyszeniem klientowi w zrozumieniu jego sytuacji ogólnożyciowej (np. rodzinnej, związanej z czasem wolnym, ogólnymi zainteresowaniami), wpływającej na jego sytuację zawodową.	.64	2.232	1.381	.4760
73	Nie mam problemów z dostępem do aktualnych badań naukowych pozwalających na usprawnianie procesu doradczego.	.47	4.120	1.834	.318
58	Towarzyszę klientowi w rozwiązywaniu jego problemów do końca.	.45	3.055	1.710	.3588
74	Mam stały kontakt z wynikami badań naukowych ukazującymi tendencje zmian w narzędziach diagnostycznych, metodach oceny i metodyce doradztwa.	.42	4.662	1.894	.1440
	Czynnik 4. Zdolności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi				
40	Ufam, że posiadam wystarczającą wiedzę, by radzić sobie z problemami klientów, którzy mają generalnie negatywną postawę wobec doradcy.	.71	3.097	1.417	.4347
43	Jestem w stanie poradzić sobie nawet w sytuacji, w której klient wykazuje wyraźne oznaki nierównowagi psychicznej.	.69	3.280	1.510	.4171
44	Uważam, że jestem w stanie poradzić sobie z osobami po bardzo ciężkich przeżyciach osobistych (np. po próbach samobójczych, długotrwałym uwięzieniu).	.67	3.547	1.627	.4563
49	Posiadam wystarczające doświadczenie oraz wiedzę, by radzić sobie z klientami z różnych subkultur.	.64	3.375	1.703	.5104
39	Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by uważać się za osobę skuteczną w radzeniu sobie z osobami stwarzającymi problemy.	.63	2.830	1.358	.4186
53	Nie obawiam się kontaktów z klientami z tzw. „marginesu społecznego”.	.59	2.585	1.613	.4756
41	Myślę, że jestem w stanie radzić sobie z sytuacją, w której klient wykazuje postawę roszczeniową i oczekuje więcej niż mu się należy lub doradca jest w stanie mu dać.	.56	2.697	1.338	.4387

45	Myślę, że posiadam wystarczające kompetencje, by być dobrym doradcą niezależnie od tego, z jakiego środowiska społecznego pochodzą klienci.	.54	2.567	1.490	.4776
42	Wierzę, że jestem w stanie sprostać wyzwaniom spowodowanym tym, że klient manipuluje sytuacją.	.53	2.612	1.298	.4624
37	Czuję się osobą kompetentną, gdy chodzi o moje zdolności radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych – np. związanych z nietrzeźwością.	.49	3.095	1.668	.2255

W czynniku pierwszym, który nazwany został czynnikiem Ogólnych Zdolności Komunikacyjnych znalazły się 24 pozycje wskazujące na kompetencje związane z wrodzonymi i wyuczonymi umiejętnościami komunikacji z klientem. Ich ładunki czynnikowe mieszczą się w granicach od .23 do .80, a skumulowany wskaźnik wariancji wyjaśnionej wynosi 29%. Zgodnie ze standardami, które dopuszczają do zaliczania do ostatecznej wersji skali tylko pozycje o wartościach wyższych od .40, jako nie diagnostyczne, można by odrzucić tylko trzy stwierdzenia. Czynniki pierwszy wyjaśnia 29% wariancji wyników całości testu.

Czynniki drugi, na który składa się 21 pozycji, nazwano Zdolność do Zarządzania Procesem Doradczym. Czynniki ten podnosi wskaźnik wyjaśnionej wariancji do 46%. Wszystkie pozycje, poza jedną mają wysokie ładunki czynnikowe powyżej .40 i tylko jedna pozycja jest poniżej tego progu. Pozycje, które znalazły się w tym czynniku wyrażają przekonania odnoszące się do kierowania procesem doradczym, z punktu widzenia umiejętności panowania nad pojawiającymi się w trakcie jego trwania problemami. Jest to zdolność doradcy do orkiestracji własnych możliwości z przewidywanymi i nieoczekiwanymi zdarzeniami, pojawiającymi się w trakcie realizowania procesu doradczego.

Czynniki trzeci, nazwany Kompetencje Eksperckie obejmuje 17 pozycji, których ładunki czynnikowe są powyżej .40, i wahają się w granicach od .42 do .83. Pozycje, które weszły w skład czynnika

trzeciego opisują problemy, jakie doradca spotyka w sytuacjach kryzysowych, nadzwyczajnych, wymagających doświadczenia i wiedzy specjalnej, a przede wszystkim wiedzy umocowanej naukowo. Współczynniki rzetelności poszczególnych pozycji skali, mierzone współczynnikiem *alfa* Cronbacha, wahają się w granicach od .05 do .52. Czynniki ten zwiększa wartość wyjaśnionej wariancji do 52%.

Czynnik czwarty, nazwany Zdolności Radzenia Sobie z Sytuacjami Trudnymi, obejmuje mikrozdolności ważne w pracy doradcy z grupami osób specjalnej troski. Są to takie mikro-zachowania, które muszą być ukształtowane zanim doradca przystąpi do pracy. Są to opisy posiadanych zdolności i kompetencji, których źródłem jest osobowość doradcy z jednej strony, oraz ukształtowane wcześniej umiejętności panowania nad sobą – z drugiej, a nie dynamika rozwoju sytuacji doradczej. Czynniki ten zwiększa wartość własną (*eigenvalue*) do 55% wyjaśnionej wariancji całego testu. Rzetelność pozycji skali jest stosunkowo wysoka, bowiem w większości przypadków kształtuje się powyżej .40.

Wyodrębnione czynniki wykazują względem siebie dużą niezależność. Interkorelacje między czynnikami 1 i 2 wynoszą .23, między czynnikami 1 i 3 – .62, między czynnikami 2 i 3 – .09, oraz między czynnikami 3 i 4 – .68.

Analizę rzetelności narzędzia przeprowadzono poprzez obliczenie współczynnika *alfa* Cronbacha. Dla skali składającej się z 74 pozycji współczynniki ten jest stosunkowo wysoki, gdyż wynosi .93, co świadczy o wysokiej rzetelności skali.

6.3.2. Progi samooceny jakości procesu doradczego w samobadaniu skalą SSWPD

Celem skonstruowanego narzędzia jest jego przyszłe zastosowanie do autodiagnozy jakości realizowanego przez doradcę procesu doradczego oraz do diagnozy potrzeb na użytek szkolenia zawodowego kandydatów na doradców oraz planowania szkoleń dla doradców już praktykujących. Przyjęto, iż kryterium jakości jest *samoskuteczność* doradcy, która jest sądem jednostki dotyczącym jej zdolności do wykonywania określonych zadań w danej chwili, lecz nie sądem doty-

czącym jej dążeń czy usiłowań. W przedstawionej skali osoba badana szacuje jakość doradztwa na skalach ocen, wskazując swoje *aktualne* zaufanie do posiadanych przez siebie mikro-zdolności oraz mikro-zachowań.

Doradca ocenia sam siebie na skali ocen, która została skonstruowana poprzez zastosowanie metody odchyłeń standardowych. Sposób samooceny wielkości wyniku uzyskanego przez osobę w Skali Samo-skuteczności Własnej i Doradztwa Zawodowego (SSWPD) (74 itemy) wyznaczono przez obliczenie progów ocen metodą odchyłeń standardowych. Dla 74 pozycji i $N = 514$ poszczególne wartości wyniosły: wynik maksymalny 374, wynik minimalny 75. Skośność wyniosła .45, a kurtoza .53. Wartości wyników uzyskane w teście przez poszczególne osoby i przeliczone na wartości standaryzowane mieszczą się w granicach od 3.0 do 3.76. Błąd standardowy pomiaru w teście wynosił dla skośności -4.21, a dla kurtozy 2.43. Oznacza to, że 99% wszystkich wyników osób badanych mieści się w przedziale 3 odchyłeń standardowych wokół średniej. Pierwszym krokiem wyznaczenia progów oceny było zdefiniowanie 95% przedziału ufności dla wartości średniej. Dolna granica 95% przedziału ufności osiągnęła wartość 229, a górna granica – 237. Przedział wyników w granicach od 229 do 237 jest tym przedziałem, w którym wszystkie uzyskane wyniki w skali SSWPDZ są traktowane jako średnie. Przedział ten był podstawą wyjściową wyznaczenia następnych progów skali. Wartości poniżej jednego odchylenia standardowego wynoszące dla skali SSWPDZ $SD = 47$ tworzą w efekcie następujące progi ocen:

Tabela 3. Progi ocen skali SSWPD (dla 74 pozycji łącznie)

Nr przedziału	Przedział wyników	Ocena wyników	Interpretacja słowna
1.	powyżej 331	Wyniki bardzo wysokie	Bardzo wysoki poziom postrzeganej samo-skuteczności gwarantuje najwyższą jakość procesu doradczego. Osoba oceniająca siebie nie musi przechodzić przez pewien czas przez proces dodatkowego szkolenia.

2.	284–331	Ponadprzeciętne poczucie samoskuteczności	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie i kontrolować jakość swoich zachowań na bardzo dobrym poziomie. Powinna mieć co najwyżej na uwadze, iż stan ten w przyszłości może ulec zmianie.
3.	237–284	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o profesjonalizmie, z koniecznością zwrócenia uwagi na niektóre niedoskonałości w kontrolowaniu swoich mikroumiejętności lub procesu doradczego.
4.	229–237	Przeciętne	Wyniki świadczące o przeciętnych umiejętnościach, które co prawda pozwalają na realizowanie zadań doradczych, ale nie gwarantują ich jakości oraz pełnej satysfakcji własnej z pracy.
5.	182–229	Poniżej przeciętnej	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca uzyskuje wyniki poniżej średniej wyników dla doradców i powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami oraz środkami zaradczymi. Wykonywanie porad jest w dalszym ciągu możliwe, ale pod zewnętrzną kontrolą (superwizją).
6.	135–182	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy w zakresie udzielania porad bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego.
7.	poniżej 135	Wyniki bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazowe przygotowanie zawodowe.

6.3.3. Progi ocen dla czynników skali SSWPD

Niezależnie od wyznaczenia progów ocen dla całości skali, wyznaczono również progi ocen dla czterech podskal, które odpowiadają czterem wyróżnionym czynnikom: 1 – ogólne zdolności komunikacyjne, 2 – zdolności zarządzania procesem, 3 – kompetencje eksperckie, 4 – zdolności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi.

**Tabela 4. Progi ocen czynnika I skali SSWPD
(24 pozycje czynnika: *Ogólne zdolności komunikacyjne*)**

Nr przedziału	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	powyżej 103	Wyniki wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego. Osoba oceniająca siebie na skali w czynniku ogólne zdolności komunikacyjne wykazuje najwyższy poziom zaufania do swojego poziomu wykszolenia.
2.	86–103	Bardzo wysokie poczucie samoskuteczności	Osoba taka jest pewna, że jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających ogólnych zdolności komunikacyjnych
3.	69–86	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie, z koniecznością zwrócenia uwagi na niewielkie niedoskonałości występujące w ogólnych zdolnościach komunikacyjnych.
4.	52–69	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych ogólnych zdolnościach komunikacyjnych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadowalającym poziomie.
5.	49–52	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca siebie posiada przeciętne, dla populacji polskich doradców, kompetencje w zakresie ogólnych zdolności komunikacyjnych. Samodzielne wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe, ale zalecana byłaby dobrowolna konsultacja doradcy w obszarach niepewności z bardziej doświadczonymi doradcami.
6.	32–49	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.

7.	15–32	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabywania podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
8.	poniżej 15	Wyniki bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i świadczące o braku poczucia kompetencji w sprawach komunikacyjnych. Sugerują one jednoznacznie konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazowe przygotowanie zawodowe.

Dla 24 pozycji czynnika *I* (2 pozycje zostały wyeliminowane) i $N = 514$ wynik maksymalny wyniósł 52, a min. 49. Skośność wyniosła 2.44, a kurtoza 9.4. Wartości wyników uzyskane w czynniku *I* przez poszczególne osoby i przeliczone na wartości standaryzowane mieszczą się w granicach od 5.0 do 1,58. Błąd standardowy pomiaru dla skośności wyniósł 22.5, a dla kurtozy 43.5. Dolna granica 95% przedziału ufności wynosi 49 a górna – 52, a $SD = 17$.

**Tabela 5. Progi ocen czynnika II skali SSWPD
(21 pozycji czynnika: *Zdolności zarządzania procesem doradczym*)**

Nr przedziału	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	powyżej 127	Wyniki bardzo wysokie	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje wysoką jakość procesu doradczego w zakresie zarządzania procesami doradczymi. Osoba oceniająca siebie na skali tego czynnika ma poczucie, że posiada najwyższy poziom wykształcenia.
2.	97–126	Wyniki wysokie	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie dzięki wysokiemu zaufaniu we własne umiejętności zarządzania procesami doradczymi. Jest w stanie dobrze działać bez nadzoru.

3.	93–972	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne, w stosunku do populacji polskich doradców, kompetencje zarządzania procesami doradczymi i powinna myśleć o własnym szkoleniu.
4.	63–93	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty w zakresie zarządzania procesami doradczymi i zastanowić się nad kierunkami oraz środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji i wybór odpowiednich kursów doszkalających.
5.	33–63	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy bez nadzoru superwizyjnego ze względu na brak umiejętności profesjonalnego kierowania procesami doradczymi. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w zarządzaniu, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
6.	poniżej 33	Wyniki bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazowe przygotowanie zawodowe.

Dla 21 pozycji czynnika II i $N = 514$ wynik maksymalny wyniósł 146, a min 21. Skośność wyniosła -0.47 , a kurtoza -0.93 . Wartości wyników uzyskane w czynniku II przez poszczególne osoby i przeliczone na wartości standaryzowane mieszczą się w granicach od 1.7 do -2.4 . Błąd standardowy pomiaru w czynniku wynosi dla skośności -4.37 , a dla kurtozy -4.282 . Dolna granica 95% przedziału ufności wynosi 93, a górna -97 . a $SD = 30$.

**Tabela 6. Progi ocen czynnika III skali SSWPD
(17 pozycji czynnika: *Kompetencje eksperckie*)**

Nr przedziału	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	powyżej 102	Wyniki wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego, dzięki kompetencjom eksperckim, wynikającym m.in. ze znajomości naukowych podstaw praktyki doradczej. Osoba oceniająca siebie na skali w czynniku kompetencji eksperckich wykazuje najwyższy poziom wykszolenia.
2.	84–102	Bardzo wysokie poczucie samoskuteczności	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających kompetencji eksperckich opartych na doświadczeniu i wiedzy naukowej
3.	66–84	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie i wysokich umiejętnościach społecznych. Istnieje potrzeba zwrócenia przez doradcę uwagi na pojedyncze niedoskonałości w kompetencjach eksperckich.
4.	48–66	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych umiejętnościach społecznych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadowalającym poziomie i samodzielnie.
5.	45–48	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne w stosunku do populacji polskich doradców kompetencje eksperckie. Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe, ale doradca powinien rozważyć superwizję lub inną formę doskonalenia własnych umiejętności eksperckich.
6.	27–45	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji oraz wybór właściwych kursów doszkalających.

7.	9–27	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym w zakresie kompetencji społecznych. Ich niski poziom wskazuje na potrzebę wyłączenia z samodzielnej pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
8.	poniżej 9	Wyniki bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazowe przygotowanie zawodowe w zakresie efektywnej komunikacji z klientem.

Dla 17 pozycji czynnika III i $N = 514$ wynik maksymalny wyniósł 118, a min 6. Skośność wyniosła .72, a kurtoza .47. Wartości wyników uzyskane w czynniku III przez poszczególne osoby, przeliczone na wartości standaryzowane, mieszczą się w granicach od 3.9 do -2.2. Błąd standardowy pomiaru dla skośności wyniósł 6.7, a dla kurtozy 2.2. Dolna granica 95% przedziału ufności wynosi 45, górna – 48, a $SD = 18$.

**Tabela 7. Progi ocen czynnika IV skali SSWPD
(10 pozycji czynnika: *Zdolności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi*)**

Nr przedziału	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	powyżej 64	Wyniki wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności w panowaniu nad emocjami gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego, dzięki radzeniu sobie z sytuacjami trudnymi. Osoba oceniająca siebie na skali w czynniku zdolności radzenia sobie w sytuacjach trudnych, wykazuje najwyższe umiejętności pokonywania trudności wymagających znajomości najbardziej specyficznych reakcji emocjonalnych, których rozpoznanie wymaga specjalistycznego doświadczenia, szkolenia teoretycznego i praktycznego.

2.	53–64	Bardzo wysokie poczucie samoskuteczności	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających zdolności radzenia sobie w sytuacjach trudnych.
3.	42–53	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie i wysokich umiejętnościach emocjonalnych. Istnieje potrzeba co najwyżej zwrócenia uwagi na pojedyncze niedoskonałości w kompetencjach emocjonalnych umożliwiających pokonywanie sytuacji trudnych.
4.	31–42	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych umiejętnościach emocjonalnych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadowalającym poziomie i samodzielnie.
5.	29–31	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne dla populacji polskich doradców kompetencje emocjonalne i umiejętności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi stwarzanymi przez klienta. Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe, ale doradca powinien rozważyć zdanie się na superwizję lub inną formę doskonalenia własnych umiejętności.
6.	18–29	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczą o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty emocjonalne i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
7.	7–18	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym w zakresie kompetencji emocjonalnych. Ich niski poziom wyłącza z pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.

8.	poniżej 7	Wyniki bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazowe przygotowanie zawodowe w zakresie kontaktu społecznego z klientem.
----	-----------	----------------------	--

Dla 10 pozycji czynnika IV i $N = 514$ wynik maksymalny wyniósł 69, a minimalny 10. Skośność wyniosła .55, a kurtoza .02. Wartości wyników uzyskane w czynniku IV przez poszczególne osoby przeliczone na wartości standaryzowane mieszczą się w granicach od 3.6 do 1.8. Błąd standardowy pomiaru w czynniku IV dla skośności wyniósł 5.0, a dla kurtozy 0.1. Dolna granica 95% przedziału ufności wynosi 295, górna – 31, a $SD = 11$.

6.4. Możliwości wykorzystania skali

Pomiar samoskuteczności pokazuje doradcy sfery własnych deficytów oraz mocnych stron w odniesieniu do własnych standardów jakościowych. W przeciwieństwie do kodeksów etycznych, których podstawową wadą jest trudność w zarysowaniu granic między profesjonalnymi zachowaniami doradców jako członków korporacji zawodowych a ich zachowaniami prywatnymi (Pipes i in. 2005), skale samooceny działają jako regulatory dobrych praktyk i stosownych zachowań poprzez odnośzenie zachowań profesjonalnych do sfery prywatności, czyli Ja doradcy. W przypadku skal samooceny zachowana jest możliwość swobodnego wyboru zachowań prywatnych przez jednostkę, ale jest on jednocześnie uporządkowany i ustopniowany wraz ze wzrostem świadomości profesjonalnej. Poprzez samoocenę dokonaną z wykorzystaniem uporządkowanych skal doradca uzyskuje możliwość integracji zachowań prywatnych i publicznych. Tak więc skala samooceny jest zbiorem kategorii zachowań publiczno-prywatnych. Poprzez szacowanie doradca dokonuje kategoryzacji nachylenia konkretnego zachowania bądź w kierunku zachowania osobistego (prywatnego), bądź w kierunku zachowania profesjonalnego (publicznego). Efektem oceny własnych działań są konkretne, uporządkowane i ustopniowane sygnały do dalszych przemyśleń swojego postępowania.

Wyniki badań mogą służyć na różnych etapach edukacji do stałej kontroli postępów w nabywaniu sprawności doradczych, lub do monitorowania procesu „starzenia się” wiedzy na poszczególnych etapach praktyki. Jest empirycznie dowiedzione, że poczucie samoskuteczności maleje, a tym samym rośnie świadomość pogorszenia jakości udzielanych porad, w miarę jak zwiększa się w toku szkolenia świadomość doradców, dotycząca złożoności rozwiązywanych przez nich problemów (Sips i in., 1988).

Celem skonstruowanej metody jest jej zastosowanie do szkolenia zawodowego doradców i planowania szkoleń dla doradców już praktykujących. Zgodnie z założeniami Bandury (1977) *samoskuteczność* jest sądem jednostki dotyczącym jej zdolności do wykonywania określonych zadań w danej chwili, a nie sądem dotyczącym jej dążeń czy usiłowań. Analiza samoskuteczności jest formą monitorowania stanu świadomości doradcy w odniesieniu do jego przekonań na temat jego możliwości działania w danym momencie kariery zawodowej. Konstrukcja samoskuteczności może być mierzony na różne sposoby. Zgodnie z procedurą zaproponowaną przez A. Bandurę (1977) i wykorzystaną w omówionych metodach, pomiar samoskuteczności jest oparty na metodologii mikroanalizy, w której osoba badana ocenia, a dokładniej mówiąc, szacuje na skalach ocen swoje *aktualne* zaufanie do posiadanych mikro-zdolności oraz mikro-zachowań. Źródła informacji, które decydują o percepcji skuteczności własnej można wykorzystać w szkoleniu.

Użycie skali samooceny w procesie doskonalenia zawodowego jest czymś więcej niż tylko wskazaniem jak nie łamać zasad etycznych oraz standardów dobrych obyczajów. Wskazywanie konkretnego zachowania na skali prywatne-publiczne jest pierwszym krokiem nakłaniania doradcy do korekty swoich zachowań, zgodnie z szeroko rozumianymi zasadami aspiracji zawodowych. A zatem, w tym modelu teoretycznym badanie zachowań i ocena poprzez nie jakości procesu doradczego jest jednocześnie uruchamianiem u doradców motywacji osiągnięć poprzez modelowanie aspiracji zawodowych.

Ponieważ pomiar samoskuteczności pokazuje doradcy sfery deficytów oraz własnych osiągnięć w relacji do własnych standardów jakościowych, wyniki badań mogą służyć na poszczególnych etapach edukacji do stałej kontroli postępów w nabywaniu sprawności dorad-

czej, lub do monitorowania procesu „zużywania się” wiedzy na poszczególnych etapach praktyki. Wiadomo jest na przykład (O'Brien i in., 1997), że na początkowych etapach kariery i edukacji w poradnictwie zawodowym występuje tendencja do przeceniania skuteczności własnej zarówno w odniesieniu do posiadanych mikrouzdolnień, jak i w odniesieniu do wyobrażenia złożoności procesu doradczego.

Zaprezentowaną w niniejszym opracowaniu skalę samooceny w doradztwie zawodowym można również wykorzystywać do diagnozowania obszarów zainteresowań wśród doradców, kierunków zaangażowania w karierze oraz poziomu motywacji do zaangażowania się w poprawę swojej skuteczności. Pożądanym kierunkiem szkoleń i doskonalenia zawodowego doradców zawodowych winien być wzrost postrzeganego poziomu samoskuteczności. Jednak cel ten nie może być widziany w zbyt uproszczony sposób, bowiem, jak wynika z badań zawyżone poziomy samoskuteczności mogą czasami prowadzić do obniżania poziomu sprawności działania doradców (Lent i in., 1994).

7. ZAKOŃCZENIE

Omówione w niniejszym opracowaniu koncepcje oceny, pomiaru i zapewniania jakości w doradztwie zawodowym obejmują całe spektrum podejść, które są w stosunku do siebie bardziej komplementarne niż wzajemnie wykluczające się. Każda z omówionych koncepcji ujmuje jakość doradztwa zawodowego pod nieco innym kątem. I tak w rozdziale drugim przedstawiona została problematyka jakości doradztwa zawodowego z perspektywy profesjonalizmu i jego podstawowych uwarunkowań. Rola profesjonalizmu opartego na solidnych podstawach naukowych i rzetelnym doświadczeniu zawodowym jest szczególnie ważna w czasach ponowoczesności, w których koncepcje postmodernistyczne, skądinąd pożyteczne, wnoszą wiele zamieszania, gdy zostają interpretowane w sposób jednostronny.

W rozdziale trzecim przedstawione zostały kwestie oceny i zapewniania jakości doradztwa zawodowego z perspektywy politycznej

i normatywnej. W pierwszym przypadku, jest to perspektywa oceny z punktu widzenia właściwych postaw wobec doradztwa zawodowego wśród polityków, decydentów w sprawach doradztwa i innych graczy na rynku pracy, od których zależy sprzyjający klimat polityczny i organizacyjny dla prowadzenia i rozwoju inicjatyw pro-doradczych. W przypadku ujęć normatywnych, na plan pierwszy wysuwają się inicjatywy z zakresu promowania jakości doradztwa zawodowego poprzez kodeksy etyczne dobrych praktyk.

W rozdziale czwartym zaprezentowane zostały podejścia do oceny, pomiaru i zapewniania jakości doradztwa zawodowego ujmowane z perspektywy badawczej. Omówione procedury szacowania i zapewniania jakości doradztwa, takie jak badania eksperymentalne, badania konsumenckie, badania satysfakcji czy badania oparte na audycie mają wspólną platformę pojmowania jakości. Polega ona na wyrażaniu wspólnej troski o: 1 – dobro klienta, użytkownika i obywatela; 2 – profesjonalizm i rzetelność dostarczanych usług; 3 – wszechstronność i powszechność pomocy oraz usług; 4 – poprawność etyczną i moralną działań; 5 – poprawność metodologiczną; 6 – umocowanie w badaniach naukowych.

W rozdziale piątym przedstawione zostały podejścia do oceny, pomiaru i zapewniania jakości doradztwa zawodowego z perspektywy psychometrycznej, tzn. pomiaru doznań, odczuć i reakcji mentalnych za pomocą procedur matematycznych i statystycznych. Jest to silnie rozwijający się nurt oceny i zapewniania jakości doradztwa zawodowego w perspektywie aktywności pomocowej pojedynczego doradcy. Przedstawione w tym rozdziale argumenty teoretyczne na rzecz znaczenia pomiarów psychometrycznych dla jakości usług całego sektora doradztwa zawodowego, wykorzystane zostały w rozdziale piątym do przedstawienia pierwszej w Polsce psychometrycznej skali do samobadania jakości procesu doradczego. Przedstawione zostały zarówno wyniki obliczeń, progi oceny i ich interpretacje niezbędne w autodiagnozie posiadanych kompetencji zawodowych przez doradców zawodowych.

Każde z omówionych podejść zakłada inne podstawy metodologiczne oceny, pomiaru i zapewniania jakości doradztwa zawodowego. Przedstawione ujęcia pozwalają zastosować procedury zapewniania jakości w całej gamie poziomów doradztwa, od poziomu międzynarodowego, poprzez poziom narodowy, regionalny, lokalny i instytucjonalny, a skończywszy na poziomie indywidualnego doradcy.

8. LITERATURA

- Altekruse, M.W., Brown, D.F. (1969). Counseling behavior change through self-analysis. *Counselor Education and Supervision*, 8, 109–112.
- Altman, I. (1990). Centripetal and centrifugal trends in psychology. W: L. Bickman, H.C. Ellis (red.). *Preparing psychologists for the 21st century: Proceedings of the National Conference on Graduate Education in Psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- American Mental Health Counselors Association credentialing of professional counselors. (1979). *AMHCA News*, February.
- American Personnel and Guidance Association. (1974). *Ethical standards*. Washington, D.C.: American Personnel and Guidance Association.
- American Psychological Association (1992). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist*, 47, 1597–1611.
- American Psychological Association. (1978). *Standards for providers of counseling psychological services, draft IV*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- American Psychological Association. (1992). Ethical principles for psychologists and code of conduct. *American Psychologist*, 47, 1597–1611.
- Amon, R.D. (1977). Age-old rebellion continues unabated, *American Psychologist*, 32, 10, 887.
- Atkinson, D.R., Wampold, B.E. (1982). A comparison of the Counselor Rating Form and Counselor Effectiveness Rating Scale. *Counselor Education and Supervision*, 22, 25–36.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84, 191–215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanisms in human agency. *American Psychologist*, 37, 122–147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1991). Human agency: The rhetoric and the reality. *American Psychologist*, 46, 157–162.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bańka, A. (1994a). Wiarygodność i odpowiedzialność etyczna psychologa jako eksperta. W: J. Brzeziński, W. Poznaniak (Red.), *Etyczne problemy działalności badawczej i praktycznej psychologów* (s. 185–196). Poznań: Humaniora,
- Bańka, A. (1995). *Zawodownawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy. Psychologiczne metody i strategie pomocy bezrobotnym*. Poznań: Print-B.

- Bańka, A. (1996). O profesjonalizmie psychologicznym i jego związkach z nauką oraz etyką. *Czasopismo Psychologiczne*, 2, 2, 83–96.
- Bańka, A. (2002). Przygotowanie doradców zawodowych do świadczenia usług w kontekście integracji z Unią Europejską. W: *Rozwój niepublicznego poradnictwa zawodowego – Nieodzowna potrzeba czy podążanie za modą?* (s. 5–18), Materiały na seminarium w Goniądzu, 18–20 wrzesień 2002. Warszawa: Narodowe Obserwatorium Kształcenia i Szkolenia Zawodowego.
- Bańka, A. (2003). Jak wykorzystywać teorie naukowe we współczesnym doradztwie karier. Aktualizacja teorii osobowości, rozwoju człowieka i karier z perspektywy integracji transkulturowej. W: *Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej* (s. 7–32). Warszawa: Biuro Koordynacji Kształcenia Kadr.
- Bańka, A. (2004). *Skale samooceny jakości procesu doradztwa zawodowego. Konstrukcja, wstępna walidacja oraz możliwości zastosowania w szkoleniu i doskonaleniu doradców zawodowych*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe SPiA.
- Bańka A., B.J. Ertelt, (red.) (2004), *Transnacionalne poradnictwo zawodowe. Modułowy program podyplomowego kształcenia doradców zawodowych w zakresie eurodoradztwa*. Warszawa: Ministerstwo Gospodarki i Pracy.
- Bańka, A. (2005a). Jakość życia a jakość rozwoju. Społeczny kontekst płci, aktywności i rodziny. W: Bańka, A. (red.), *Psychologia jakości życia*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe SPiA.
- Bańka, A. (2005b). Kapitał kariery – uwarunkowania, rozwój i adaptacja do zmian organizacyjnych oraz strukturalnych rynku pracy. W: Bańka, A., Turska, E., Ratajczak, Z. *Psychologia pracy i organizacji w okresie zmian systemowych*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Śląskiego.
- Bańka, A. (2005c). *Proaktywność a tryby samoregulacji. Podstawy teoretyczne, konstrukcja i analiza czynnikowa Skali Proaktywności w Karierze*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005d). *Poczucie samoskuteczności. Podstawy teoretyczne, konstrukcja i analiza czynnikowa Skali Poczucia Skuteczności w Karierze Międzynarodowej*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005e). *Motywacja osiągnięć. Podstawy teoretyczne, konstrukcja oraz walidacja skali do pomiaru motywacji osiągnięć w wymiarze międzynarodowym*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005f). *Otwartość na nowe doświadczenia życiowe. Podstawy teoretyczne, oraz analiza czynnikowa Skali Otwartości na Karierę w Wymiarze Międzynarodowym*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005g w druku). Pomiar jakości w poradnictwie zawodowym. W: *Materiały pokonferencyjne 10-lecia Centrum Informacji Zawodowej i Planowania Kariery Zawodowej w Toruniu*. WUP.

- Barak, A., LaCrosse, M.B. (1975). Multidimensional perception of counselor behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 471–476.
- Barrett-Lennard, G.T. (1962). Dimensions of therapists' response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs*, 76.
- Beaumont, G. (1966). *Review of 100 NVQs and SVQs*. Moorfoot, Sheffield: Department for Education and Employment.
- Belar, C.D., Bielauskas, L.A., Klepac, R.K., Larsen, K.G. (1993). National conference on postdoctoral training in professional psychology. *American Psychologist*, 48, 12, 1284–1289.
- Bezanson, L.M., Riddle, D.I. (1995). *Quality career counselling services: A developmental tool for organizational accountability*. *Canadian Journal of Counselling*, 29, 1, 3–13.
- Blustein, D.L., Spengler, P.M. (1995). Personal adjustment: Career counseling and psychotherapy. W: W.B. Walsh, S.H. Osipow (red.), *Handbook of vocational psychology* (wyd. 2, s. 295–329). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Boac, P., Bairiki, P. (1992). Practical pitfalls of „Postdoctoral education for professional practice”. *American Psychologist*, 47, 10, 1243–1244.
- British Psychological Society. (1995). Code of conduct. *The Psychologist: Bulletin of the British Psychological Society*, 8, 452–453.
- CEDEFOP (2005). Reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe. W: Common European Reference Tools for Guidance. Seminar on Guidance Study Visits. Kraków, 28 Feb-1 March 2005.
- CEDEFOP (The European Centre for the Development of Vocational training, ETF (The European Training Foundation) and World Bank Reports (2002–2003).
- Chung, Y.B. (2003). Career counseling with lesbian, gay, bisexual, and transgendered persons: The next decade. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 78–86.
- Cobia, D.C., Pipes, R.B. (2002). Mandated supervision: An intervention for disciplined professionals. *Journal of Counseling and Development*, 80.
- Conway, J.B. (1991). Not cognitivism, but professionalism and clinicalism will prevail in clinical psychology: The worst dreams of Hebb and Tulving. *Canadian Psychology*, 32, 3, 451–460.
- Crowne, D.P., Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology*, 24, 349–354.
- Crowne, D.P., Marlowe, D. (1964). *The approval motive*. New York: Wiley.
- Czerkawska, A. (2004). Jakość poradnictwa zawodowego – sens spotkania z doradcą. W: *Jakość w poradnictwie zawodowym; Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego nr28* (s. 27–54). Warszawa: MGiP.

- Daily, B.F., Bishop, J.W. (2003). TQM workforce factors and employee involvement: The pivotal role of teamwork. *Journal of Managerial Issues*, 15, 4, 393–412.
- Dawis, R.V. (1987). Scale construction. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 481–489.
- Dennin, M.K., Ellis, M.V. (2003). Effects of a method of self-supervision for counselor trainees, *Journal of Counseling Psychology*, 50, 1, 69–83.
- Dmochowski, J., Bańka, A. (2001). Metody oceny pracowników jako narzędzie realizacji TQM. *Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej Seria Organizacja i Zarządzanie*, 30, 23–29.
- Donnelly, C., Glaser, A. (1992). Training in self-supervision skills. *The Clinical Supervisor*, 10, 85–96.
- Egan, G. (2002). *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów* (s. 80–90). Poznań: Wyd. Zysk i S-ka.
- Egan, G. (2003). *Kompetentne pomaganie*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Ellis, H.C. (1992). Graduate education in psychology. Past, present, and future, *American Psychologist*, 47, 4, 57–576.
- Ellis, M.V., Dell, D.M., Good, G.E. (1988). Counselor trainees' perceptions of supervisor roles: Two studies testing the dimensionality of supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 315–324.
- Elmerych, T. (1980). *Poradnictwo prawno-społeczne a wychowawczo-zawodowe*. W: W. Brejnak (red.), *Poradnictwo wychowawczo-zawodowe*. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- Emison, G.A. (2004). Pragmatism, adaptation, and total quality management: Philosophy and science in the service of managing continuous improvement. *Journal of Management in Engineering*, 20, 2, 56–61.
- Fabrigar, L.R., Wegener, D.T., MacCallum, R.C., Strahan, E.J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 4, 272–299.
- Fernald, P. (1995). Preparing psychology graduate students for professoriate, *American Psychologist*, 50, 6, 421–427.
- Flores, A. (1988). What kind of person should a professional be. W: A. Flores (red.). *Professional ideals*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Fodor, J. (1978). *Psychosemantics. The problem of meaning*. Cambridge, MA.: MIT Press.
- Fouad, N.A. (1994). Annual review 1991–1993: Vocational choice, decision-making, assessment, and intervention. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 125–176.
- Fox, R.E. (1994). Training professional psychologists for twenty-first century, *American Psychologist*, 49, 3, 200–206.

- Frank, J.D., Frank, J.B. (1991). *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy* (3 wyd.). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Geffen, G.M. (1993). The scientist-practitioner model: What is the role of the fourth year in psychology? *Australian Psychologist*, 28, 1, 35–38.
- Gergen, K.J. (1994). Exploring the postmodern: Perils or potentials? *American Psychologist*, 49, 5, 412–416.
- Goodyear, R.K., Guzzardo, C.R. (2000). Psychotherapy supervision and training. W: S.D. Brown, R.W. Lent (red.), *Handbook of counseling psychology* (wyd. 3, s. 83–108). New York: Wiley.
- Gorsuch, R.L. (1997). Exploratory factor analysis: Its role in item analysis. *Journal of Personality Assessment*, 68, 532–560.
- Greenwood, E. (1966). The elements of the professionalization. W: H.M. Volmer, D.L. Mils (red.), *Being a counselor. Directional challenges*. Monterey, CA: Brooks/Coole.
- Griffin, R.W. (2000). *Podstawy zarządzania Organizacjami*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Hansen, S.S. (2003). Career counselors as advocates and change agents for equality. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 43–53.
- Harris-Bowlsbey, J.A. (2003). A rich past and a future vision. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 18–35.
- Hawkins, P., Shohet, R. (1989). *Supervision in the helping professions*. Cambridge, England: Open University Press.
- Hayes, N. (1996). What makes a psychology graduate distinctive? *European Psychologists*, 1, 2, 130–134.
- Hector, M.A., Elson, S.E., Yager, G.G. (1977). Teaching counseling skills through self-management procedures. *Counselor Education and Supervision*, 17, 12–22.
- Heppner, M.J., Multon, K.D., Gysbers, N.C., Ellis, C.A., Zook, C.E. (1998). The relationship of trainee self-efficacy to the process and outcome of career counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 393–402.
- Heppner, M.J., O'Brien, K.M., Hinkelman, J.M., Flores, L.Y. (1996). Training counseling psychologists in career development: Are we our own worst enemies? *The Counseling Psychologist*, 24, 105–125.
- Herr, E.L. (2003). The future of career counseling as an instrument of public policy. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 8–17.
- Hill, C.E., O'Brien, K.M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Hill, C.E., O'Brien, K.M., Kolchakian, M.R., Quimby, J.L., Kellems, I.S., Zack, J.S., Herbenick, D.L. (1999). *Training undergraduate students to become helpers: An investigation of changes in performing helping skills, self-efficacy about helping, and anxiety about helping*. Unpublished manuscript, University of Maryland, College Park.

- Hobbs, N. (1948). The development of a code of ethical standards for psychology. *American Psychologist*, 3, 84.
- Hohsmand, L.T., Polkinghorne, D.E. (1992). Redefining the science-practice relationship and professional training. *American Psychologist*, 47, 1, 55–66.
- Holloway, E.L. (1992). Supervision: A way of teaching and learning. W: S.D. Brown & R.W. Lent (red.), *Handbook of counseling psychology* (wyd. 2, s. 177–214). New York: Wiley.
- Illich, I. (1977). *Toward a history of needs*. Berkeley: Heyday Books.
- Ittelson, W.H. (1989). Notes on the theory in environment, behavior, and design. W: E. Zube, G. Moore (red.), *Advances in environment, behavior, and design*. New York: Plenum.
- Ivey, A.E. (1971). *Microcounseling: Innovations in interview training*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Jabnoun, N., Sahraoui, S. (2004). Enablin a TQM structure thorough information technology, *Competitiveness Review*, 14, 1/2, 72–81.
- Jago, J.D. (1984). To protest the public: Professionalism vs. competence in dentistry. *Social Science and Medicine*, 19, 117–122.
- Kargulowa, A., Wojtasik, B. (2003). Jakość radzenia komuś a jakość radzenia sobie w codziennym życiu. W: *Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej* (s. 137–148). Warszawa: Biuro Koordynacji Kształcenia Kadr.
- Karon, B.P. (1995). Becoming a first-rate professional psychologist despite graduate education, *Professional Psychology: Research and Practice*, 26, 2, 211–217.
- Klasyfikacja zawodów i specjalności*. (1983). Warszawa: Instytut Pracy i Spraw Socjalnych.
- Klasyfikacja zawodów i specjalności (tom 1–5)*. (1995). Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej.
- Klatzky, R.L., Alluisi, E.A., Cook, W.A., Forehand, G.A., Howell, W.C. (1985). Experimental psychologist in industry. *American Psychologist*, 40, 1031–1037.
- Kleidman, R. (1994). Volunteer activism and professionalism in social movement organizations. *Social Problems*, 41, 2, 257–176.
- Kleine, T.J.B. (1994) Specialty designation: An industrial/organizational perspective. *Canadian Psychology*, 35, 1, 95–98.
- Koch, S. (1966). *Psychology. A study of science* (t. 6). New York: McGraw-Hill.
- Koch, S. (1981). The nature and limits of psychological knowledge: Lessons of a century qua „science”. *American Psychologist*, 36, 257–259.
- Kohout, J., Wicherski, M., Pion, G. (1991). *Characteristics of graduate departments of Psychology: 1988–89*. Washington, DC: American

- Psychological Association Education Directorate, Office of Demographics, Employment, and Education Research.
- Kuhn, D., Amsel, E., O'Loughlin, M. (1988). *The development of scientific thinking skills*. San Diego, CA: Academic Press.
- Ladany, N., Hill, C.E., Corbett, M.M., Nutt, E.A. (1996). Nature, extent, and importance of what psychotherapy trainees do not disclose to their supervisors. *Journal of Counseling Psychology, 43, 1*, 10–24.
- Larson, L.M. (1998). The social cognitive model of counselor training. *The Counseling Psychologist, 26*, 219–273.
- Larson, L.M., Daniels, J.A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist, 26*, 179–218.
- Larson, L.M., Suzuki, L.A., Gillespie, K.N., Potenza, M.T., Bechtel, M.A., Toulouse, A. (1992). Development and validation of the Counseling Self-Estimate Inventory. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 105–120.
- Lehrman-Waterman, D., Ladany, N. (2001). Development and validation of the evaluation process within supervision inventory. *Journal of Counseling Psychology, 48*, 167–177.
- Lent, R.W., Lopez, F.G. (2002). Cognitive ties that bind: A tripartite view of efficacy beliefs in growth-promoting relationships. *Journal of Social and Clinical Psychology, 21*, 256–286.
- Lent, R.W., Brown, S.D., Hackett, G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive analysis. *Journal of Counseling Psychology, 47*, 36–49.
- Lent, R.W., Hackett, G., Brown, S.D. (1998). Extending social cognitive theory to counselor training: Problems and prospects. *The Counseling Psychologist, 26*, 295–306.
- Lent, R.W.; Hill, C.E.; Hoffman, A.M. (2003) Development and validation of the Counselor Activity Self-Efficacy Scales. *Journal of Counseling Psychology, 50*, 97–108.
- Leong, F.T.L, Zachar, P. (1991). Development and validation of the Scientist-Practitioner Inventory for Psychology. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 331–341.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York. Harper & Row.
- Linden, J.D., Stone, S.C., Schertzer, B. (1965). Development and evaluation of an inventory for rating counseling. *Personnel and Guidance Journal, 44*, 267–276.
- Lindsay, G. (1966). Psychology as an ethical discipline and profession, *European Psychologist, 1, 2*, 79–88.
- Lipsey, M.W. (1990). Core curriculum: An idea whose time has passed. W: L. Bickman, H.C. Ellis (red.), *Preparing psychologists for the 21st century: Proceedings of the National Conference on Graduate Education in Psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Littrell, J.M., Lee-Borden, N., Lorenz, J. (1979). A developmental framework for counseling supervision. *Counselor Education and Supervision*, 19, 129–136.
- Locke, E.A., Latham, G.P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Locke, E.A. (1991). Goal theory vs. control theory: Contrasting approaches to understanding work motivation. *Motivation and Emotion*, 15, 9–28.
- Locke, E.A., Latham, G.P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year Odyssey, *American Psychologist*, 57, 9, 705–717.
- Lopez, F.G., Lent, R.W., Brown, S.D., Gore, P.A. (1997). Role of social-cognitive expectations in high school students' mathematics-related interest and performance. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 44–52.
- Lunt, I., Lindsay, G. (1993). Professional psychologists in the United Kingdom: From deontological thought to professional practice. Special Issue: Applied psychology in Europe, *European Review of Applied Psychology*, 43, 2, 91–98.
- Matarazzo, J.D. (1987). There is only one psychology, no specialties, but many applications. *American Psychologist*, 42, 893–903.
- McIlwraith, R.D. (1995). The Canadian Council of Professional Psychology Programs and Accreditation: A clarification. *Canadian Psychology*, 36, 1, 87.
- McCarthy, J. (2001). The skills, training and qualifications of guidance workers. EU/OECD Report.
- McPherson, F. (1991). Professional psychology training in Western and Nordic Europe, *Educational, and Child Psychology*, 8, 4, 56–63.
- Mei, T. (2003). Career counseling in the future: constructing, collaborating, advocating. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 61–69.
- Mezo-Zadori, E. (2004). Profesjonalizacja i zarządzanie jakością. W: A. Bańka, B.J. Ertelt (red.), *Transnarodowe poradnictwo zawodowe. Modułowy program podyplomowego kształcenia doradców zawodowych w zakresie eurodoradztwa* (s. 175–215). Warszawa: Ministerstwo Gospodarki i Pracy.
- Mooere, W.E. (1970). *The professions: Roles and rules*. New York: Russel Sage Foundation.
- Moreland, K.L., Eyde, L.D., Robertson, G.J., Most, R.B. (1995). Assessment for test user qualifications. A research-based measurement procedure, *American Psychologist*, 50, 1, 14–23.
- NCVQ. (1995). *NVQ criteria and guidance*. London: NCVQ.
- Nickelson, D.W. (1995). The future of professional psychology in changing health care marketplace: A conversation with Russ Newman, *Professional Psychology, Research and Practice*, 26, 4, 366–370.

- Niles, S.G. (2003). Career counselors confront a critical crossroad: A vision of the future. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 70–77.
- O’Gorman, J.G. (1993). Undergraduate education in psychology. Training the practitioner as well as the scientist, *Australian Psychologist*, 28, 1, 32–34.
- O'Brien, K.M., Heppner, M.J. (1996). Applying social cognitive theory to training career counselors. *Career Development Quarterly*, 44, 367–377.
- O'Brien, K.M., Heppner, M.J., Flores, L.Y., Bikos, L.H. (1997). The Career Counseling Self-Efficacy Scale: Instrument development and training applications. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 20–31.
- Orłowski, K. (2001). *Zastosowanie pakietu Statistica w analizie wyników badań społecznych*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe Stowarzyszenia Psychologia i Architektura.
- Parcover, J.A. (2000). An investigation of the process of career counseling supervision. *The Sciences & Engeneering*, 60, 8-B, 4244.
- Parish, T.S., Bryant, W.T., Shirazi, A. (1976). The Personal Attribute Inventory. *Perceptual and Motor Skills*, 42, 715–720.
- Parmer, T., Rush, L.C. (2003). The Next Decade in career counseling: Cocoon maintenance or metamorphosis? *Career Development Quarterly*, 52, 1, 26–34.
- Pepard, J., Rowland, P. (1997). *Re-engineering*. Warszawa: Prószyński i S-ka.
- Pervin, L.A. (2002). *Psychologia osobowości* (s. 264). Gdańsk: GWP.
- Piazza, N.J., Frost, M.A. (1993). The implications of union membership on mental health counselor practice and professionalism, *Journal of Mental Health Counseling*, 15, 2, 193–199.
- Pipes, R.B., Holstein, J.E., Aguirre, M.G. (2005). Examining the personal-professional distinction. Ethic codes and the difficulty of drawing a boundary. *American Psychologist*, 60, 4, 325–334.
- Plant, P. (2001). *Quality of careers guidance: Issues and methods*. Copenhagen: Danish University of Education.
- Polkinghorne, D.E. (1991). Two conflicting calls for methodological reform. *The Counseling Psychologist*, 19, 1, 103–114.
- Polskie Towarzystwo Psychologiczne (1992). *Kodeks etyczno-zawodowy psychologa*. Warszawa: PTP.
- Polskie Towarzystwo Psychologiczne. (1996). Projekt ustawy z kwietnia 1996 roku o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów. Warszawa.
- Pope, M. (2003) Career counseling in the twenty-first century: Beyond cultural encapsulation. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 54–60.
- Prasad, P., Prasad, A. (1994). The ideology of professionalism and work computerization: An institutionalist study of technological change, *Human Relations*, 47, 12, 1433–1458.

- Procidano, M.E., Bush, R.N., Reznikoff, M., Gesinger, K.F. (1995). Responding to graduate students' professional deficiencies: A national survey. *Journal of Clinical Psychology*, 51, 3, 426–433.
- Ratajczak, Z. (1988). *Propedeutyka psychologii stosowanej*. Katowice: Uniwersytet Śląski.
- Reykowski, J. (1966). O ocenie projektów badawczych. *Czasopismo Psychologiczne*, 2, 117–121.
- Robiner, W.N., Arbisi, P.A., Edwall, G.E. (1994). The basic for the doctoral degree for psychology licensure. *Clinical Psychology: Review*, 14, 4, 227–254.
- Rodriguez, C., Readan, J. (1989). Attitudes of faculty members toward unionization. *Psychological Reports*, 65, 3, 995–1000.
- Rorty, R. (1979). *Philosophy and the mirror of nature*. Princeton, NJ.: University Press.
- Rosenthal, R. (1994). Nauka a etyka w przeprowadzaniu badań psychologicznych oraz analizowaniu i przedstawianiu ich wyników. *Czasopismo Psychologiczne*, 237–46.
- Russell, R.K., Crimmings, A.M., Lent, R.W. (1984). Counselor training and supervision: Theory and research. W: S.D. Brown, R.W. Lent (red.), *Handbook of counseling psychology* (s. 625–681). New York: Wiley.
- Ryan, T.A. (1970). *Intentional behavior*. New York: Ronald Press.
- Sampson, J.P. (2002). Quality and ethics in internet-based guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 3, 157–171.
- Savickas, M.L. (2003). Advancing the career counseling profession: Objectives and strategies for the next decade. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 87–96.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Schmidt, F. (1995). Co naprawdę oznaczają dane? Wyniki badawcze, metaanaliza i wiedza kumulatywna w psychologii. *Czasopismo Psychologiczne*, 1, 19–32.
- Schunk, D.H. (1989). Social cognitive theory and self-regulated learning. W: B.J. Zimmerman, D.H. Schunk (red.), *Self-regulated learning and academic achievement* (s. 83–110). New York: Springer-Verlag.
- Seijts, G.H., Latham, G.P. (2001). The effect of learning, outcome, and proximal goals on a moderately complex task. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 291–302.
- Seligman, P. (1995). Skuteczność psychoterapii. Badania ankietowe Consumer Reports. *Czasopismo Psychologiczne*, 2, 2, 101–113.
- Service, J., Sabourin, M., Catano, V.M., Day, V. (1994). Specialty designation in psychology: Development a Canadian Model, *Canadian Psychology*, 35, 1, 7–87.

- Shapiro, A.E. (1994a). PsyD degrees for every practitioner: Truth in labeling, *American Psychologist*, 49, 3, 207–210.
- Shapiro, A.E. (1994b). A core problem in psychology: Response to Robiner, Arbisi, and Edwall's „The basis of the doctoral degree for psychology licensure”. *Clinical Psychology: Review*, 14, 4, 255–259.
- Shapiro, D.H., Schwartz, C.E., Astin, J.A. (1996). Controlling ourselves, controlling our world: Consequences of seeking and gaining control, *American Psychologist*, 51, 12, 1213–1230.
- Sheehan, P.W. (1994). Psychology as a science and a profession, *Australian Psychologist*, 29, 3, 174–177.
- Sikorski, J. (2004). *Zarządzanie przez jakość*. W: Cykl wykładów umieszczonych na stronie IBS PAN, <http://www.ibspan.waw.pl>
- Sinclair, C. (1993). Codes of ethics and standards of practice. W: K.S. Dobson, J.G. Dobson (red.). *Professional psychology in Canada*. Götingen: Hogrefe & Huber.
- Sipps, G.J., Sugden, G.J., Faiver, C.M. (1988). Counselor training level and verbal response type: Their relationship to efficacy and outcome expectations. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 397–401.
- Skovholt, T.M., Ronnestad, M.H. (1992). *The evolving professional self: Stages and themes in therapist and counselor development*. Chichester, England: Wiley.
- Smith, M.B. (1994). Selfhood at risk: Postmodernism perils and the perils of postmodernism, *American Psychologist*, 49, 5, 405–411.
- Staats, A.W. (1981). Paradigmatic behaviorism, unified theory unified construction methods, and the zeitgeist of *separatism*. *American Psychologist*, 36, 239–256.
- Stoner, J.A.F., Freeman, R.E., Gilbert, D. (1999). *Kierowanie*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
- Strelau, J. (1966). Kilka uwag dotyczących oceny projektów badawczych rozpatrywanych w ramach Komitetu Badań Naukowych. *Czasopismo Psychologiczne*, 2, 113–116.
- Swanson, J.L. (1995). The process and outcome of career counseling. W: W.B. Walsh & S.H. Osipow (red.), *Handbook of vocational psychology* (wyd. 2, s. 217–259). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Szewczuk, W. (1959). *Analiza psychologiczna zawodu kierowcy suwnicy*. Kraków: UJ.
- Śmigiel, M. (2004). *Standardy jakości usług rynku pracy na przykładzie poradnictwa zawodowego*. W: *Jakość w poradnictwie zawodowym; Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego, zeszyt 28* (s. 57). Warszawa: Ministerstwo Gospodarki i Pracy.
- Tinsley, H.E., Tinsley, D.J. (1987). Uses of factor analysis in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 414–424.

- Tinsley, H.E., Workman, K.R., Kass, R. (1980). Factor analysis of the domain of client expectancies about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 561–570.
- Tinsley, H.E., Bowman, S.L., Ray, S.B. (1988). Manipulation of expectancies about counseling and psychotherapy: Review and analysis of expectancy manipulation strategies and results. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 99–108.
- Tracey, T.J., Glidden, C.E., Kokotovic, A.M. (1988). Factor structure of the Counselor Rating Form-Short. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 330–335.
- U.S. Department of Labor. (1977). *Dictionary of occupational titles* (wyd. 4). Washington, DC.: U.S. Government Printing Office.
- U.S. Department of Labor. (1982–1983). *Occupational outlook handbook* (wyd. 4). Washington, DC.: U.S. Government Printing Office.
- VanZandt, C.E. (1990). Professionalism: A matter of personal initiative. *Journal of Counseling and Development*, 68, 1, 243–245.
- Vermeersch, D.A. Whipple, J.L., Lambert, M.J., Hawkins, E.J., Burchfield, C.M., Okiishi, J. (2004). *Outcome Questionnaire: Is It Sensitive to changes in counseling reenter clients?*, *Journal of Counseling Psychology*, 51, 1, 38–49.
- Virginia Board of Professional Counselors. (1976). *Regulations*. Richmond: Virginia Department of Commerce.
- Wand, B. (1993). The unity of the discipline: A challenge for the profession, *Canadian Psychology*, 34, 2, 124–134.
- Wannan, J., McCarthy, J. (2005). *Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Ward, S.P., Wilson, T.E., Ward, D.R. (1994). Student's perception of ethics instruction. *Perceptual and Motor Skills*, 79, 2, 1040–1042.
- Watson, D., Clark, L.A., Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063–1070.
- Whiston, S.C. (2003). Career counselors as advocate and change agents for equality. *Career Development Quarterly*, 52, 1, 43–53.
- Williams, E.N., Judge, A.B., Hill, C.E., Hoffman, M.A. (1997). Experiences of novice therapists in prepracticum: Trainees', clients', and supervisors' perceptions of therapists' personal reactions and management strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 390–399.
- Wynkoop, T.F. (1995). A PsyD for every practitioner: Further separation of science and practice in professional psychology. *American Psychologist*, 50, 7, 546–547.

Zarządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 12 stycznia 1995 r. w sprawie kierowania osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami i kierujących pojazdami na badania lekarskie i psychologiczne, zasad i zakresu badań psychologicznych oraz uprawnionych do przeprowadzania tych badań jednostek. (1995), *Monitor Polski*, 3. Poz. 41, s. 84–94.

http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10_year_en.pdf
http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_137455,00.html
http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir_council_final.pdf
http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/rsolution2004_en.pdf
http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_en.pdf
http://publications.eu.int/others/sales_agents_en.html
http://oecdpublications.gfi-nb.com/isroot/OECDBookShop/Static_html/ab_8.htm
<http://oecdpublications.gfi-nb.com/cgi-bin/OECDBookShop.storefront>
http://ccdf.ca/CCDF_Standards.html (Canadian Career Development Foundation)
<http://www.apa.org/ethic> (American Psychological Association – APA)
http://www.bacp.co.uk/ethical_framework (British Association for Counselling and Psychotherapy – BACP)
<http://www.career-dev-guidelines.org> (Canadian Standards and Guidelines for Career Development)
<http://www.ccacc.ca/Ethics.html> (Canadian Counselling Association – CCA)
http://www.counseling.org/site/PageServer?pagename=resource_ethics (American Counseling Association – ACA)
<http://www.crcanada.org/english/ethic.html> (Professional and Ethical Standards)
<http://www.fedora.eu.org> (FEDORA: association of student guidance in institutions of higher education in Europe)
http://www.iaevg.org/English/html/about_standards.html (International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG)
<http://www.irish-counselling.ie/infosheets.html> (Irish Association for Counselling and Therapy – IACT)
<http://www.nbcc.org/ethics/webethics.htm> (National Board for Certified Counselors – NBCC)
<http://www.uned.es/aeop/index0.htm> (Qualification Standards for Educational Guidance and Career Service Providers IAEVG)
<http://www.oecd.org/els/education/careerguidance> (OECD Career Guidance Policy Review)