

RAMINTA ALELIŪNAITĖ
ERNESTAS LAPINSKAS

KARJEROS KONSULTAVIMAS

- ☑ *Karjeros konsultavimo teoriniai pagrindai*
- ☑ *Praktiniai karjeros konsultavimo aspektai*
- ☑ *Užduotys klientų savarankiškam darbui*

Karjeros konsultavimas

Vilnius, 2014

UDK 331.5
AI-89



Leidiny s parengtas įgyvendinant 2007–2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 2 prioriteto „Mokymasis visą gyvenimą“ VP1-2.3-ŠMM-01-V priemonės „Profesinio orientavimo sistemos veiklos tobulinimas ir plėtra“ valstybės projektą Nr. VP1-2.3-ŠMM-01-V-01-001 „Aukštųjų mokyklų studentų ugdymo karjerai ir karjeros stebėsenos modelių plėtotė ir įdiegimas, su studentais dirbančių profesinio orientavimo specialistų kvalifikacijos tobulinimas, jiems skirtų priemonių sukūrimas (I etapas)“

Projekto vykdytojas Vilniaus universiteto Karjeros centras

Projekto vadovas: Dr. Jolanta Vaičiūnaitė

Projekto ekspertas-konsultantas metodinės bazės kūrimui Dr. Žygimantas Grakauskas

Leidinio konsultantas Aida Akudovičiūtė

Recenzantai

Doc. dr. Loreta Bukšnytė-Marmienė

Prof. dr. Aldona Palujanskienė

Rengėjas VšĮ „Kitokie projektai“

Autoriai

Raminta Aleliūnaitė

Ernestas Lapinskas

ISBN 978-609-8150-03-2

Turinys

PRATARMĖ	6
1. KARJEROS KONSULTAVIMO TEORINIAI PAGRINDAI	7
1.1. Tradicinė karjeros konsultavimo samprata	8
1.2. Karjeros konsultavimo istorinė raida	10
1.3. Šiuolaikinė (holistinė) karjeros konsultavimo samprata	12
1.4. Karjeros konsultavimas ir artimos jam veiklos	15
2. Karjeros problemos	15
2.1. Karjeros problemos samprata	18
2.2. Karjeros problemų klasifikavimas	20
3. Šiuolaikinė karjeros samprata ir pagrindinės konsultavimo paradigmos	25
3.1. Šiuolaikinė karjeros samprata	25
3.2. Karjeros konsultavimo paradigmos	28
4. Karjeros teorijos, taikomos konsultuojant karjeros klausimais	33
4.1. Karjeros raidos teorija	33
4.2. Profesinių asmenybės interesų teorija	36
4.3. Socialinė-kognityvinė karjeros teorija	39
4.4. Kognityvinė informacijos apdorojimo teorija	44
4.5. Chaoso karjeros teorija	51
4.6. Karjeros konstravimo teorija	60
2. PRAKTINIAI KARJEROS KONSULTAVIMO ASPEKTAI	69
2.1. Konsultacijos pobūdžio įtaka konsultanto vaidmeniui konsultacijoje	71
2.2. Karjeros konsultanto pagalba šalia karjeros konsultavimo	72
2.3. Karjeros lauko išmanymo galimybės konsultantui / Karjeros konsultanto įsitraukimas į veiklas, esančias šalia konsultavimo	75
3. Karjeros konsultavimo misija	79
3.1. Karjeros konsultavimo tikslas	79
3.2. Konsultavimo dėl karjeros siekiamas rezultatas	85
4. Konsultavimo pokalbio erdvė, struktūra, turinys	89
4.1. Dėmesio lauko elementai karjeros konsultacijoje	89
4.2. Karjeros konsultavimo aplinka,	
fizinė erdvė	90
4.3. Karjeros konsultavimo pokalbio struktūra	91
4.4. Karjeros konsultavimo turinys	95
5. Karjeros konsultanto pokalbio vedimo ir palaikymo įgūdžiai	103
5.1. Aktyvaus klausymo įgūdžiai	103

5.2. Dėmesys „čia ir dabar:	110
reagavimas, pauzės ir tylėjimas.....	110
5.3. Grįžtamasis ryšys ir konfrontavimas konsultacijoje	112
5.4. Emocijos ir jausmai karjeros konsultavime	113
5.5. Nežodinis elgesys per konsultaciją	117
5.6. Kliento nukreipimas	119
6. Konsultanto nuostatų įtaka santykiui tarp kliento ir konsultanto	121
6.1. Trukdančios kurti bendradarbiavimo santykį konsultanto nuostatos.....	121
6.2. Padedančios kurti bendradarbiavimo santykį konsultanto nuostatos.....	125
7. Santykis tarp konsultanto ir kliento per konsultavimo pokalbį.....	127
7.1. Kliento patyrimas karjeros pasirinkimo situacijoje	127
7.2. Konsultantas santykis su klientu, patiriančiu pasirinkimo įtampą.....	129
7.3. Santykio tarp konsultanto ir kliento teigiamos ir neigiamos galimybės.....	132
8. Sudėtingos karjeros konsultavimo situacijos	134
8.1. Agresyvaus, priešiška nusiteikusio kliento konsultavimo rekomendacijos.....	134
8.2. Psichikos sutrikimų turinčio kliento konsultavimo rekomendacijos	135
8.3. Apsvaigusio nuo alkoholio, narkotikų kliento konsultavimo rekomendacijos	137
8.4. Tylinčio, pasyvaus kliento konsultavimo rekomendacijos.....	137
8.5. Verkiančio kliento konsultavimo rekomendacijos	138
8.6. Klientą atveda kitas žmogus.....	139
8.7. Klientas prašo patarimo.....	140
8.8. Klientas klausia: „Kuo jūs man galite padėti?“	140
9. Kitos konsultavimo formos	141
9.1. Konsultavimas per mokymus	141
9.2. Grupinis konsultavimas.....	142
9.3. Nuotolinis konsultavimas.....	144
10. Karjeros konsultanto rūpinimasis konsultavimo kokybe	148
10.1. Karjeros konsultanto asmenybė.....	148
10.2. Konsultanto savirefleksija po konsultacijos	149
10.3. Nuolatinio profesinio tobulėjimo galimybės.....	150
10.4. Jautrumas etinėms dilemoms	151

3. UŽDUOTYS KLIENTŲ SAVARANKIŠKAM DARBUI	153
1. Užduočių naudojimo galimybės ir pavojai	154
2. Užduočių pavyzdžiai	158
1 užduotis. Kompetencijų ir interesų nustatymas.....	158
2 užduotis. Karjeros pasirinkimų praplėtimas.....	161
3 užduotis. Grįžtamasis ryšys	162
4 užduotis. Svajonių darbas.....	166
5 užduotis. Individualus mokymosi planas*	169
6 užduotis. Veiksmų planas	170
7 užduotis. Kas man patinka?.....	171
8 užduotis. Emocijas sukėlusios situacijos analizė.....	173
9 užduotis. Iracionalių minčių kontrolė.....	175
10 užduotis. Netinkamos mintys	176
11 užduotis. Asmeninės jėgos šaltiniai.....	178
12 užduotis. Įtakos ribos*	180
13 užduotis. Gyvenimo sričių auditas.....	182
14 užduotis. Karjeros metaforos*	183
15 užduotis. Mano gyvenimo istorija.....	185
16 užduotis. Karjeros pokyčių inventorizacija	186
7 užduotis. Gyvenimas kaip knyga	188
18 užduotis. Karjeros sprendimų priėmimo kriterijų nustatymas	190
19 užduotis. Karjeros sprendimų vertinimas.....	191
PRIEDAI.....	193
1 PRIEDAS. Karjeros konsultavimo kompetencijos	194
2 PRIEDAS. Karjeros valdymo specialisto etikos kodeksas	197
3 priedas. Karjeros valdymo kompetencijų tinklėlis.....	201
LITERATŪRA	209

Pratarmė

Šių dienų pasaulis kaip niekad kupinas kaitos, netikrumo, iššūkių ir naujų galimybių. Nyksta valstybes ir atskirus žmones skiriantys barjerai. Globali konkurencija verslo organizacijas skatina ieškoti vis efektyvesnių darbo formų. Stabilias darbo vietas keičia laikini, kontraktiniai darbai. O patys dirbantieji vis dažniau pirmenybę teikia ne aukštų pareigų ir didelių pajamų, o prasmingo darbo paieškai.

Globalizacijos ir informacinių technologijų pasiekimų išprovokuoti pokyčiai per pastaruosius porą dešimtmečių esmingai pakeitė požiūrį į asmens karjerą. Greta jos vis dažniau atsiranda tokių epitetų kaip „individuali“, „peržengianti ribas“, „kaiti“, kurie iš esmės akcentuoja karjeros tapsmą integruota asmens gyvenimo dalimi, jo kūrybos projektu. Kiekvienas asmuo siekia susikurti sau tokią karjerą, kokia jam atrodo prasminga, teikianti pasitenkinimą ir / ar finansinę naudą.

Koks šiandien yra karjeros konsultanto vaidmuo? Kaip jis gali naudingai prisidėti prie asmens karjeros projektų kūrimo ir įgyvendinimo? Apie tai kalbėsime šioje karjeros konsultavimo srityje dirbantiems specialistams skirtoje knygoje.

Pirmojoje knygos dalyje aptarsime šiuolaikinio (holistinio) ir tradicinio požiūrio į karjeros konsultavimą skirtumus. Taip pat čia apžvelgsime karjeros problemų ir sunkumų, su kuriais susiduria karjeros konsultacijų ieškantys klientai, lauką. Nemažai dėmesio skirsime, autorių nuomone, vyraujančių teorinių požiūrių į karjeros konsultavimą peržiūrai, jų esminių konstruktyvų aptarimui bei teorinių modelių taikymo praktikoje ypatumams. Tikimės, jog tai padės karjeros konsultacijas teikiantiems specialistams sąmoningiau pasirinkti sau priimtina teorinį modelį bei efektyviau taikyti jo bazėje sukurtas konsultavimo strategijas bei priemones.

Antroji knygos dalis skirta įvairiems praktiniams karjeros konsultavimo aspektams aptarti. Čia pateikiama informacija apie karjeros konsultanto vaidmenį, karjeros konsultacijų proceso organizavimo ypatumus, darbą su sudėtingomis karjeros konsultavimo situacijomis, konsultavimo etiką ir t. t. Rašant šią knygos dalį remtasi ne tik karjeros konsultavimo mokslinė bei mokomąja literatūra, bet ir autorių konsultavimo patirtimi bei medžiaga, atsiradusia per karjeros konsultavimo įgūdžių lavinimo kursus. Čia cituojami pavyzdžiai pateikti iš mokymų kursų dalyvių patirties. Cituojami šių karjeros konsultantų darbo pavyzdžiai: Daiva Pugevičienė, Vaida Sakalauskaitė, Asta Januškevičiūtė, Jovita Gudaitytė, Neringa Žiurkutė, Zita Ribokienė, Mantas Čiplys.

Trečiojoje knygos dalyje pateiktas rinkinys užduočių, kurias karjeros konsultantas gali panaudoti kaip pagalbines priemones įvairioms klientų problemoms spręsti (pavyzdžiui, geresniam savęs pažinimui, karjeros galimybių analizei, karjeros vizijai išgryninti ir t. t.). Šias užduotis galima naudoti tiek per konsultacijas, tiek ir tarp atskirų konsultavimo sesijų. Prie kiekvienos užduoties trumpai apibūdinta jos paskirtis bei pateikti užduočių pildymo blankai.

Tikimės, jog ši knyga suteiks vertingų teorinių bei praktinių žinių apie karjeros konsultavimą, o joje pateiktos priemonės ir patarimai palengvins kasdienį konsultanto darbą.

Knygos autoriai



KARJEROS KONSULTAVIMO TEORINIAI PAGRINDAI

1. Karjeros konsultavimo samprata

Šiame skyriuje pristatysime tradicinę ir šiuolaikinę karjeros konsultavimo sampratą. Taip pat apžvelgsime požiūrį į karjeros konsultavimą istorinę kaitą ir apibūdinysime pagrindinius karjeros konsultavimo skirtumus nuo kitų artimų jam veiklų: psichologinio konsultavimo, karjeros orientavimo, karjeros koučingo, karjeros patarimų (career advising).

1.1. Tradicinė karjeros konsultavimo samprata

Karjeros konsultavimas, nors ir yra konsultavimo profesijos pagrindas (pirmoji konsultantų profesinė asociacija buvo 1913 m. JAV įkurta Nacionalinė Profesinio Orientavimo Asociacija (National Vocational Guidance Association), ne vienoje pasaulio šalyje vertinamas kaip siauresnė, primityvesnė, „paviršutiniška“ konsultavimo forma, palyginti jį su psichologiniu konsultavimu. Pirma mintis, kuri dažnam šauna į galvą bandant atsakyti į klausimą, kas yra karjeros konsultavimas, tai – vizitas pas mokyklos psichologą ir profesinio tinkamumo testo atlikimas bei po to einantis komentaras, kokiai profesijai esu tinkamiausias, o kurių turėčiau vengti „kaip velnias kryžiaus“. Deja, tokiose konsultacijose sudalyvavę žmonės paprastai teigia, jog vertinimo rezultatai jiems nieko naujo nepasakė, arba net blogiau, – tie rezultatai lėmė, kad jie pasirinko nedominančią profesiją (Amundson et al., 2009).

Toks požiūris į karjeros konsultavimą stipriai įsišaknijęs ir Lietuvoje, ypač bendrojo ugdymo mokyklose, kuriose pagalba profesiją besirenkančiam mokiniui remiantis testavimo rezultatais vis dar laikoma pagrindine psichologo (jis dažniausiai ir atlieka karjeros konsultanto funkciją) veikla profesinio orientavimo srityje. Aukštesiose mokyklose taip pat vyksta diskusijos, kokiais klausimais studentus turėtų konsultuoti karjeros centrai (ar kitų karjeros paslaugas studentams teikiančių padalinių) darbuotojai, o kada juos reikia nusiųsti pas psichologinio konsultavimo specialistus.

Su karjeros konsultavimu susiję nemažai mitų ir stereotipų. Tradiciškai manoma, kad šio tipo konsultavimas yra (Osipow, 1982):

- ✔ *trumpalaikis, trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis trumpalaikis*
- ✔ *atskirtas nuo psichologinio proceso,*
- ✔ *orientuotas į rezultatą ir metodus.*

Karjeros konsultanto vaidmuo suprantamas kaip aktyvus ir direktyvus, naudojančio kokybinius bei kiekybinius tyrimus ir karjeros informacijos šaltinius. Tie konsultantai, kurie užsiima psichologiniu konsultavimu,

suvokiami priešingai – kaip orientuoti į psichologinį procesą, padedantys klientui tyrinėti save ir galimybes, besiremiantys kliento ir konsultanto kontaktu. Dėl tokio stereotipinio požiūrio į karjeros konsultavimą, psichologiniu konsultavimu užsiimantys praktikai netgi šiek tiek paniekinamai žiūri į karjeros konsultantus.

Išskiriami septyni karjeros konsultavimą lydintys mitai (Amundson et al., 2009):

- 1** *Karjeros konsultantas turi tokius standartizuotus testus, kurie gali žmonėms pasakyti, kokią profesiją jiems rinktis.*
- 2** *Darbo pasirinkimo sprendimą galima priimti nepriklausomai nuo kitų gyvenimo sričių sprendimų.*
- 3** *Karjeros konsultavimas nepaliečia asmeninių problemų (sunkumų).*
- 4** *Karjeros konsultantui nereikia daug konsultavimo patirties tam, kad savo darbą atliktų kompetentingai.*
- 5** *Karjeros konsultavimas nepaliečia kliento gyvenimo ir kultūrinio konteksto, nebūtina jį tai atsižvelgti sprendžiant karjeros problemas.*
- 6** *Karjeros konsultavimo reikia tik tuomet, kai būtina priimti karjeros sprendimą.*
- 7** *Karjeros konsultavimas baigiasi tada, kai priimamas karjeros sprendimas.*

Šie mitai formuoja netinkamus klientų lūkesčius. Jie tikisi, kad atėję pas konsultantą užpildys tam tikrą „stebuklingą“ arba gaus nuorodą į „teisingą“ informacijos šaltinį ir darbas tuo baigsis. Iš dalies tokį požiūrį skatina ir karjeros konsultantų nerimas, kompetencijos stoka, kadangi paduoti testą, palaukti, kol klientas jį užpildys, ir pakomentuoti rezultatus yra gerokai paprasčiau, nei išgyventi neapibrėžtumą, pasipriešinimą, priversti klientą pačiam imtis atsakomybės, priimti pasirinkimus (Anderson, Vandehey, 2007).

Deja, vertinant iš šiuolaikinės karjeros perspektyvų, joks konsultantas neturi stebuklingų priemonių, galinčių per trumpą laiką padėti asmeniui susikurti sėkmingą karjerą. Karjera – visą gyvenimą trunkanti žmogaus darbo ir mokymosi veiklų seka. Ji neišvengiamai paliečia ir kitas gyvenimo sritis, tokias kaip šeima ir laisvalaikis. Todėl svarbu suprasti, jog karjeros sprendimai taip pat negali būti priimami nepriklausomai nuo kitų gyvenimo sričių. Svarbiausias tikslas – laimingesnis asmens gyvenimas, todėl negalima darbo ar mokymo srities izoliuoti nuo kitų gyvenimo sričių. Pasitenkinimą teikiantis darbas teigiamai prisideda ir prie bendro laimesnio gyvenimo kūrimo. Todėl konsultuojant svarbus holistinis požiūris, asmens raidos supratimas. Taip išauga ir karjeros konsultanto, jo žinių bei patirties reikalavimai. Nepakanka būti siauro testo ar technikos ekspertu, svarbu suprasti ir gebėti valdyti konsultavimo procesą, išmanyti konsultavimo rezultatus veikiančius kontekstinius veiksnius, tokius kaip: tautybė, socioekonominis statusas, lytis, fizinė sveikata, šeimos sudėtis, geografinė padėtis ir t. t. (Amundson et al., 2009; Anderson, Vandehey, 2007; Gysbers et al., 2009; Zunker, 2011).

Tam, kad geriau suprastume, kodėl šiandien reikėtų laikytis kitokio – holistinio – požiūrio į karjeros konsultavimą, trumpai apžvelkime karjeros konsultavimo raidos istoriją.

1.2. Karjeros konsultavimo istorinė raida

Karjeros konsultavimas perėjo keletą istorinių raidos stadijų nuo jo pradininko F. Parson (1909) laikų. Pats F. Parson karjeros konsultavimą suprato kaip trijų žingsnių procesą, padedantį klientui pasirinkti tinkamą profesiją. Konsultavimu buvo siekiama:

- 1** *Padėti klientui aiškiai suprasti save, savo gabumus, gebėjimus, interesus, išteklius, apribojimus ir kitas savybes.*
- 2** *Padėti įgyti žinių apie aplinkos reikalavimus, sėkmės sąlygas, atskirų profesijų privalumus bei trūkumus, atlygį, galimybes, perspektyvas skirtinguose darbuose.*
- 3** *Paskatinti naudoti racionalų mąstymą, siekiant susieti šias dvi faktų grupes.*

F. Parson modelis buvo susijęs su laikotarpio socialine ir ekonomine situacija: sparčia urbanizacija, vaikų darbu, imigracija, industrializacija, darbo pasidalijimo augimu. Buvo svarbu atsakyti į klausimą, kaip darbuotoją efektyviai panaudoti darbui. F. Parson rado atsakymą, pritaikydamas asmens gabumus ir interesus pagal profesijos reikalavimus bei apdovanojimus.

Prie šio modelio sukūrimo taip pat prisidėjo ir psichologijos, kaip eksperimentinio mokslo, žinių plėtra. F. Parson rėmėsi tuo metu vyravusiu loginiu pozityvizmu ir objektyvia metodologija. Klientai turėjo objektyviai suvokti savo interesus, vertybes, gabumus, naudodami standartizuotas vertinimo metodikas. Buvo ieškoma, kur jie objektyviai geriausiai tinka užimtumo struktūroje. Net ir šiandien šis modelis veikia daugelį žmonių ir karjeros konsultavimas dažnai suvokiamas kaip pagalba paaugliui apsispręsti, kokią aukštąją ar profesinę mokyklą, studijų programą jis turėtų pasirinkti. Teorine prasme viršūnę pasiekta su J. L. Holland darbu (1966). Konsultuojant buvo dirbama taip: stiprinti žinias apie save, didinti profesinės informacijos kiekį ir parinkti asmeniui tinkamą profesiją.

Vertinant iš šių dienų perspektyvos galima pasakyti, kad tokia samprata yra labai siaura: karjeros konsultanto pagalba reikalinga visais amžiaus tarpsniais, o testavimas – tai tik vienas informacijos apie asmenį surinkimo būdų (Amundson et al., 2009).

Pasibaigus Antrajam pasauliniam karui, pradėjo keistis požiūris į karjeros konsultavimą. Pokyčius paskatino spartus ekonomikos augimas, moterų įsiliejimas į darbo rinką, didmiesčių plėtra, didelių biurokratinių organizacijų atsiradimas. Taip pat veikė ir požiūrio į žmogų pokyčiai, asmeninės laisvės bei autonomijos išskėlimas (Miller, Mcwhirter, 2006).

XX a. viduryje psichologijoje populiarios tapo raidos teorijos, kurios išskyrė atskirus asmens raidos etapus ir akcentavo specifinius uždavinius, kuriuos asmuo turi išspręsti šiuose etapuose tam, kad jo raida būtų sėkminga (pavyzdžiui, E. Eriksono psichosocialinės raidos teorija). Šios idėjos perėjo ir į karjeros tyrimų sritį

bei paskatino profesinės raidos teorijų atsiradimą. Eli Ginzberg dar 1951 m. pirmoji pasiūlė karjeros raidos teoriją, kuri tapo atsvara iki tol vyravusioms turinio teorijoms. Ji teigė, kad asmens karjeros raida išeina tris pagrindines karjeros raidos fazes: fantazijos, bandomąją ir realistinę, kurios glaudžiai susijusios su chronologiniu asmens amžiumi (Ginzberg, 1984).

Žinomiausia ir praktikoje taikoma šiuo laikotarpiu tapo D. E. Superio (1957) karjeros raidos teorija, išskirianti penkis pagrindinius kiekvieno žmogaus karjeros raidos etapus: augimo, tyrinėjimo, įsikūrimo, palaikymo ar valdymo ir atsitraukimo. Ši teorija puikiai atitiko to meto dvasią ir galėjo paaiškinti, kaip plėtojama asmens karjera nuosekliai lipant hierarchinių profesijų ir biurokratinių organizacijų karjeros laiptais (Savickas, 2011). Praktikai, remdamiesi D. E. Superio (1957) teorija, siekė padėti klientams:

- ✓ ***suprasti karjeros raidos stadijas,***
- ✓ ***prognozuoti gresiančius raidos tikslus,***
- ✓ ***įvardyti nuostatas, įsitikinimus, kompetencijas, reikalingas tų tikslams pasiekti.***

Kalbant apie šį laikotarpį, taip pat svarbu nepamiršti ir psichologinio konsultavimo bei psichoterapijos suklestėjimo JAV. Tam didžiulę įtaką padarė C. Rogers (1951) darbai, iš esmės pakeitę požiūrį į konsultavimą bei kliento ir konsultanto vaidmenis.. Psichologinio konsultavimo pokyčiai paveikė ir karjeros konsultavimo sritį. Buvo nebe taip griežtai kreipiamas dėmesys į psichometrinius testus, o daugiau orientuojamasi į klientų patirtį. Karjeros problemos imtos vertinti bendresniame asmens gyvenimo kontekste. Konsultuojant karjeros klausimais imtos taikyti psichologinio konsultavimo nuostatos ir technikos (Miller, Mcwhirter, 2006).

XX a. pabaigoje įvyko ryškių ekonomikos, technologijų, organizacijų vadybos pokyčių, pakeitusių požiūrį tiek į pačią asmens karjerą, tiek ir į karjeros konsultavimą. Globali konkurencija ekonomikos srityje tapo pagrindiniu permainų varikliu. Iki tol vyravusį stabilumą pakeitė neapibrėžtumas ir sparti kaita. Siekdamos išlikti konkurencingos, organizacijos buvo priverstos mažinti kaštus, tapti lankstesnės, sparčiai diegti darbo našumą didinančias technologijas. Dėl šios priežasties sumažėjo ilgalaikių darbo vietų pasiūla, pereita prie trumpalaikių projektinių darbų, nemaža dalis darbuotojų prarado užtikrintas darbo vietas (Child, 2006; Friedman, 2008; Savickas, 2011).

Ekonomikos, organizacijų vadybos ir darbo formų pokyčiai lėmė senųjų, stabilumą akcentuojančių, karjeros teorijų naujo laikotarpio neatitikimą. Šiuo metu tradicines, loginiu pozityvizmu paremtas teorijas (tokias kaip D. E. Superio, J. L. Holando) keičia postmodernios: socialinė-kognityvinė (Lent, 2005), chaoso (Pryor, Bright, 2011), planuojamo atsitiktinumo (Krumboltz, 2009), kognityvinės informacijos apdorojimo (Sampson et al., 2004), konstruktyvizmo (Savickas, 2001). Konstruktyvizmas ir socialinis konstrukcionizmas siejamas su šių modernių teorijų atsiradimu. Konstruktyvizmas atkreipia dėmesį į tai, kaip individas naudoja pažintinius procesus, konstruodamas prasmes apie save, kitus, supantį pasaulį. Socialinis konstrukcionizmas – priešingai – išorinių veiksnių, tokių kaip visuomenė, kultūra, socialiniai santykiai, įtaką asmens karjeros raidai.

Karjera XXI a. nebėra suprantama kaip visą gyvenimą trunkantis įsipareigojimas vienam darbdaviui ir nuoseklus kilimas karjeros laiptais. Juolab kad dėl organizacijų valdymo plokštėjimo ir perėjimo prie komandinio darbo formų, tų karjeros laiptų liko nedaug. Dabar tai – savo įgūdžių ir paslaugų pardavimo procesas tiems darbdaviams, kurie formuoja projektų komandas. Užuoat plėtojus karjerą stabilioje organizacijoje, svarbu tampa tai, kad asmuo išmokytų pats valdyti savo karjerą. Šis postūmis individo link kelia iššūkį, kaip padėti asmeniui įveikti visą gyvenimą trunkančius karjeros pokyčius ir išlikti nuolat paklausiu sparčiai kintančioje darbo rinkoje (Savickas, 2011).

Maža to, jog šiandien dirbantysis priverstas gyventi nuolatinėmis netikrumo sąlygomis ir pats privalo pasirūpinti savo ateitimi, iš jo darbdaviai reikalauja vis didesnio atsidavimo darbei. Pradinė idėja, kad technologijos sukurs laisvalaikio visuomenę, išvirto priešinga tendencija – pradėjo kurtis darboholikų visuomenė. Pavyzdžiui, vidutinis JAV darbuotojas XX a. pabaigoje turėjo dirbti apie 200 valandų ilgiau, siekdamas išlaikyti tą patį pragyvenimo standartą nei 1970 m. (Levey, Levey, 1998). Todėl karjeros konsultantui svarbu padėti klientui ne tik sklandžiai įveikti karjeros pokyčius, išlikti paklausiu darbo rinkoje visą gyvenimą, bet ir rasti pusiausvyrą tarp karjeros ir kitų gyvenimo sričių, tam, kad žmogus gyventų visavertį, laimingą gyvenimą.

1.3. Šiuolaikinė (holistinė) karjeros konsultavimo samprata

Nepaisant to, jog karjeros konsultavimo praktikoje vis dar gaji tradicinė, F. Parson laikus primenanti karjeros konsultavimo samprata (kai kurie autoriai, pavyzdžiui, Markas Savickas, tokią praktiką siūlo vadinti ne karjeros konsultavimu, o profesiniu orientavimu), dauguma šiuolaikinių autorių pabrėžia holistinio požiūrio į karjeros konsultavimą svarbą (Amundson et al., 2009; Anderson, Vandehey, 2007; Gysbers et al., 2009; Savickas, 2001; Zunker, 2011). Taigi, kas yra tas holistinis karjeros konsultavimas, kuo jis skiriasi nuo tradicinio karjeros konsultavimo ir kur yra riba tarp karjeros ir psichologinio konsultavimo?

Siekiant atsakyti į šiuos klausimus, svarbu atkreipti dėmesį į du svarbius aspektus (Gysbers et al., 2009):

Pirma, kokia yra karjeros konsultavimo prigimtis? Kokios yra vidinės, tik šiam konsultavimui būdingos charakteristikos? Ar į konsultavimą įtraukiamas psichologinis procesas?

Antra, kokia yra karjeros konsultavimo struktūra? Ar karjeros konsultavimas turi struktūrą? Jei taip, tai kokia jos konfigūracija, seka, fazių ir subfazių sąveika?

Taigi, kuo unikalus karjeros konsultavimas?

Holistinio požiūrio į karjeros konsultavimą besilaikantys mokslininkai jį apibrėžia kaip profesiniu santykiu pagrįstą karjeros konsultanto ir kliento bendravimo procesą, padedantį klientui spręsti karjeros sunkumus ir

problemas. Karjeros konsultantas, dirbdamas kartu su klientu, išsiaiškina, apibrėžia ir įgyvendina su karjera (darbu, mokymusi) bei jos derinimu su kitomis gyvenimo sritimis susijusius sprendimus (Amundson et al., 2009; Patton, McMahon, 2006; Sampson et. al, 2004).

Karjeros konsultavimas, kaip ir psichologinis konsultavimas, susideda ne vien iš darbo su konkrečiomis problemomis ir sunkumais, bet ir iš konsultavimo proceso, atskirų konsultavimo stadijų ir jų dinamikos. Esminis skirtumas tarp psichologinio konsultavimo ir karjeros konsultavimo yra tas, kad per karjeros konsultacijas daugiau dėmesio skiriama su karjera susijusioms problemoms. Konsultuojant karjeros klausimais taip pat daugiau dėmesio skiriama vertinimo procedūroms, dažniau remiamasi informaciniais šaltiniais, (karjeros informacijos paieškos tikslais), o karjeros problemų sprendimų ieškoma pasitelkus karjeros teorijas (Gysbers et al., 2009).

Nors asmenybės vertinimas išlieka neatsiejama šiuolaikinio karjeros konsultavimo dalimi, visgi požiūris į testų ir kitų vertinimo metodikų naudojimą skiriasi, palyginti su klasikiniu konsultavimu. Šiuo atveju centre yra ne vertinimo instrumentas (kaip klasikiniame konsultavime), o klientas. Pirmiausia žiūrima, kokie yra kliento poreikiai, kokiais tikslais reikia įvertinti vieną ar kitą asmenybės konstruktą (vertybes, interesus, gabumus ar kt.), o ne visas konsultavimo procesas organizuojamas pagal vertinimo metodikų reikalavimus. Patyrę konsultantai netgi atsisako testų ir sulėtinę tempą leidžia bei skatina klientus tyrinėti savo vertybes, interesus, stipriąsias asmenybės puses, daryti unikalias išvalgas. Testas ar klausimynas naudojami tik kaip priemonės, bet ne dominuojantis veiksnys. Per konsultaciją klientai gauna naujų asmeninių išvalgų, atskleidžia jiems nežinomas asmenybės sritis. Geresnį savęs supratimą jie panaudoja karjeros sunkumams analizuoti, pamato realistiškesnį karjeros galimybių lauką. Jie geriau supranta, kaip darbas gali teikti pasitenkinimą, kaip galima prisidėti prie asmeninio ir visuomenės gerovės kūrimo (Amundson et al., 2009).

Praktikoje riba tarp karjeros konsultavimo ir psichologinio konsultavimo visgi nebūna vienareikšmiškai aiški. Klientų atsinešamos problemos dažniausiai būna tik konsultavimo pradžios taškas. Per konsultacijas tos problemos keičiasi, atsiranda naujų. Karjeros sunkumai dažnai pavirsta asmeniniais-emociniais sunkumais, šeimos problemomis, o vėliau, konsultuojantis, vėl grįžtama prie karjeros sunkumų. Dažnas klientų palydovas – psichologinis distresas. Per konsultacijas tenka dirbti ne tik su sprendimais, bet ir su klientų emocijomis. Todėl stereotipinis griežtas konsultavimo skirstymas į karjeros ir asmeninį-emocinį, žvelgiant iš holistinio požiūrio taško, yra ydingas, nes dauguma klientų susiduria su daugybinėmis asmeninėmis, emocinėmis karjeros problemomis tuo pačiu metu. Dauguma šių problemų būna tarpusavyje susijusios (Gysbers et al., 2009). N. E. Amundson (1998) teigia, jog dauguma žmonių ateina į konsultacijas, turėdami gyvenimo problemų, kurios nėra griežtai suskirstomos į asmenines ir karjeros.

Karjeros konsultavimas, kaip ir psichologinis konsultavimas, turi savo struktūrą. N. Gysberts, M. J. Heppner, J. A. Johnston (2009) pateikia dviejų fazių konsultavimo struktūros modelį (žr. 1 lentelę). Pirmoji fazė apima kliento problemų identifikavimą, išsiaiškinimą ir specifikavimą, o antroji – kliento problemų sprendimą. Kontaktas tarp kliento ir konsultanto taip patrutuliojasi pradedant nuo užmezgimo, stiprinimo, išpildymo ir nutraukimo. Visos šios fazės paprastai vystosi per kelias konsultavimo sesijas.

1 lentelė. Karjeros konsultavimo struktūra

Fazės ir subfazės	Darbinis aljansas
1. <i>Kliento problemų identifikavimas, išsiaiškinimas, specififikavimas.</i>	
1.1. <i>Pradžia:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Kliento ir konsultanto santykių bei atsakomybės apibrėžimas ir išsiaiškinimas. Informavimas apie konsultavimo sąlygas, įtraukiant konfidencialumą. • Pirminių kliento tikslų ar problemų identifikavimas. • Minčių ir jausmų išklausa, jų dinamikos nustatymas. 	Darbinio aljanso formavimas: <ul style="list-style-type: none"> • Pradinių tikslų identifikavimas. • Tikslų specififikavimas. • Ryšio tarp kliento ir konsultanto sukūrimas.
1.2. <i>Informacijos apie klientą surinkimas</i> (naudojant kiekybinius ir kokybinius vertinimo būdus siekiama išsiaiškinti kliento problemas ar tikslus): <ul style="list-style-type: none"> • Kliento požiūrio į save ir kitus bei pasaulį išsiaiškinimas. Klientą galinčio veikti socialinio, istorinio, kultūrinio konteksto nustatymas (kliento kalba, rasė, lytis ir t. t.). • Kliento požiūrio į gyvenimo vaidmenis, svarbius įvykius, praeitį, dabartį bei ateitį išsiaiškinimas. • Galimų asmeninių ir aplinkos barjerų bei apribojimų nustatymas. • Kliento sprendimų priėmimo stiliaus identifikavimas. 	Darbinio aljanso stiprinimas: <ul style="list-style-type: none"> • Išsikeltų tikslų siekimas ar modifikavimas, pridodant naujų tikslų, išmetant nebetinkamus. • Ryšio tarp konsultanto ir kliento stiprinimas.
1.3. <i>Kliento elgesio supratimas ir hipotezių kėlimas</i> (su karjeros, konsultavimo, asmenybės ir kt. teorijomis susijusios kalbos bei konstruktyvų taikymas, siekiant suprasti ir interpretuoti iš kliento gaunamą informaciją bei elgesį, ryšium su su jo turimomis problemomis ar tikslais): <ul style="list-style-type: none"> • Hipotezių, paremtų teorija, formavimas, siekiant pasirinkti tinkamas intervencijos strategijas. • Atsižvelgimas į kultūrinius / lyties kintamuosius, galinčius daryti įtaką kliento elgesiui. • Įsiklausymas ir atsakymas į galimą kliento pasipriešinimą. 	
2. Kliento problemų sprendimas	
2.1. <i>Priemonių problemai spręsti ėmimasis.</i> Remiantis teorija ir tyrimais pagrįstomis intervencijomis, apimant konsultavimo technikas, kokybinius ir kiekybinius tyrimus bei informaciją, siekiama padėti klientui pasiekti išsikeltus tikslus, išspręsti sunkumus ar problemas. Dirbama darbiniam aljansu kartu su klientu.	Darbinio aljanso išpildymas: <ul style="list-style-type: none"> • Kliento tikslų pasiekimas, ateities tikslų išsikėlimas. • Ryšio tarp konsultanto ir kliento užtvirtinimas.
2.2. <i>Karjeros tikslų ir veiklos planų sukūrimas.</i> Parengiami planai, kaip pasiekti išsikeltus tikslus, išspręsti problemas, įveikti aplinkos ar asmeninius barjerus.	
2.3. <i>Rezultatų įvertinimas ir santykių nutraukimas.</i> Santykiai nutraukiami, jei kliento problema išspręsta, tikslai pasiekti.	Darbinio aljanso užbaigimas

Parengta pagal Gysbers et al., 2009

Realiai konsultuojant karjeros klausimais šios fazės nebūtinai eina išvardyta seka, gali būti grįžtama atgal prieš per einant į naują fazę. Ne visi klientai pageidauja viso konsultavimo proceso, jiems gali reikėti tik pagalbos tam tikrame etape. Kiti nutraukia konsultavimą dėl pasipriešinimo. Su juo gali tekti susidurti visose konsultavimo fazėse.

Holistinis požiūris atsispindi visuose konsultavimo etapuose. Analizuojant karjeros problemą, keliant hipotezes dėl sunkumų priežasčių, dėmesys kreipiamas į visą asmens karjerą. Tai apima:

- ✔ ***vaidmenis, į kuriuos žmogus įsitraukęs (darbuotojas, laisvalaikio dalyvis, besimokantysis, šeimos narys, pilietis);***
- ✔ ***aplinką, kurioje žmogus yra (namai, mokykla, bendruomenė, darbo vieta);***
- ✔ ***įvykius, kurie planuotai ar neplanuotai įvyko per jo gyvenimą (pirmas darbas, vedybos, kilimas karjeros laiptais, skyrybos, vaiko gimimas, išėjimas į pensiją).***

Holistiškumas pasireiškia ir per gyvenimo stiliaus sampratą. Skirtingi žmonės formuoja skirtingus gyvenimo stilius, kurie integruoja atskirus gyvenimo aspektus į vieną visumą. Taip pat reikėtų atsižvelgti ir į tokius papildomus veiksnius kaip lytis, tautybė, dvasiškumas, socioekonominis statusas. Svarbu problemų analizę bei sprendimų paiešką ne tik įtraukti į dabartinę kliento situaciją, bet ir į tai pažvelgti iš gyvenimo bei karjeros raidos perspektyvos. Tikslų formulavimas ir problemų sprendimas turi būti atliekami platesnėje, sąmojingesnėje ilgalaikėje perspektyvoje.

Labai svarbu plėtojant karjerą mokyti žmones fiksuoti dėmesį į savo stipriąsias puses, o ne į silpnynes. Kiekvienas žmogus turi kažkokių stipriųjų pusių, kurių pagrindu galima konstruoti karjeros kelią, tik ne visi jas mato. Konsultanto tikslas – padėti tas stiprybes atskleisti, paskatinti konsultuojamąjį jomis patikėti. Taip pat reikia skirti dėmesio ir karjerai trukdančių silpnųjų pusių šalinimui, pavyzdžiui, netinkamam savęs pristatymui, neefektyviai komunikacijai, žinių apie karjeros galimybes trūkumui ir t. t. (Gysbers et al., 2009).

1.4. Karjeros konsultavimas ir artimos jam veiklos

Aptarėme, kuo karjeros konsultavimas panašus ir kuo skiriasi nuo psichologinio konsultavimo. Matome, jog naudojamų technikų ir konsultavimo proceso prasme panašumų yra labai daug, o esminius skirtumus atspindi konsultavimo problematika, dažnesnis vertinimo instrumentų bei informacinių duomenų bazių naudojimas bei rėmimasis specifinėmis karjeros teorijomis.

Pasiaiškinkime, kuo karjeros konsultavimas skiriasi nuo keleto kitų panašių veiklų: karjeros orientavimo, karjeros patarimų ir karjeros koučingo.

Bene aiškiausias skirtumas yra tarp karjeros konsultavimo ir karjeros orientavimo. Karjeros orientavimas (career guidance) (šiam reiškiniai apibūdinti dar vartojami profesinio orientavimo (vocational guidance),

karjeros vystymo (career development) terminai) apima visą paketą veiklų ir paslaugų, skirtų asmenims karjerai plėtoti. Taip pat jis apima ir karjeros konsultavimą. Kitų karjeros orientavimą sudarančių veiklų pavyzdžiai – ugdymas karjerai, karjeros informavimas, karjeros vertinimas, profesinis veiklinimas.

Kita su pagalba karjeros klausimais ir su karjeros konsultavimu susijusi veikla – karjeros patarimai (career advising). Lietuviška šios veiklos terminija nėra nusistovėjusi, įvairiose srityse vartojami akademinio konsultavimo, profesinio orientavimo, profesinio informavimo terminai. Karjeros patarėjų tradiciškai matome švietimo įstaigose.

Karjeros patarimai yra mažiau psichologiškai intensyvūs nei konsultavimas. Koncentruojamasi ties informavimo veikla ir pagalba studentams suprasti, kokias karjeros galimybes jie turi, baigę pasirinktą studijų programą. Šiuo atveju yra ne taip kaip dėl karjeros konsultavimo, nesikoncentruojama į pagalbos teikimą įveikiant su karjera susijusius sunkumus (Gordon, 2006). Siekiama padėti suprasti moksleiviams ryšį, kaip jų interesai, gabumai, vertybės yra susiję su sėkme studijų ir karjeros srityje, kaip suformuluoti akademinis ir karjeros tikslus. Patarėjai teikia karjeros informaciją, kad moksleivių sprendimai būtų maksimaliai pagrįsti. Plačiau apie karjeros patarimų ir karjeros konsultavimo skirtumus – 2 lentelėje.

2 lentelė. Skirtumai tarp karjeros konsultavimo ir patarimų

	Karjeros patarimai	Karjeros konsultavimas
Tikslas	Padėti studentams priimti mokymosi pasirinkimus, kurie būtų pagrįsti žiniomis apie mokymosi ir karjeros sąsajas bei galimybes.	Padėti studentams spręsti karjeros problemas; galimi terapiniai santykiai.
Turinys	Informacijos apie save, karjeros ir mokymosi galimybės integravimas, siekiant priimti su studijomis susijusius sprendimus.	Su karjera susijusių problemų ir įsitikinimų sprendimas.
Metodai ir technikos	Individualūs ir grupiniai patarimai; akademiniai mokymai, internetinės paieškos, karjeros IS, darbo grupės, nuotolinė pagalba.	Individualus / grupinis konsultavimas, testavimas, karjeros ir asmeninės informacijos išteklių, jeigu reikia.
Patarėjo / konsultanto kompetencijos	Patarimų įgūdžiai (pavyzdžiui, ugdymas, komunikavimas); karjeros sprendimų priėmimo teorinių modelių žinojimas; technologijų išmanymas.	Gebėjimas padėti rasti darbą; konsultavimo įgūdžiai ir technikos; įvertinimo žinios bei įgūdžiai; karjeros sprendimų priėmimo teorijų supratimas; technologijų išmanymas.
Rezultatai	Realistiškas ir pasitenkinimą keliantis, su studijomis susijęs sprendimas; žinios apie su studijomis susijusias karjeros galimybes; priimtų sprendimų įgyvendinimo planai; įgyti sprendimo priėmimo įgūdžiai.	Išspręstos karjeros problemos; ateities karjeros / gyvenimo planavimo žinios ir įgūdžiai.

Parengta pagal Gordon, 2006

Dar viena, pakankamai nauja, bet sparčiai populiarėjanti ir karjeros konsultavimui artima veikla – karjeros koučingas. Koučingas šiuo metu labai populiarus reiškinys tiek pasaulyje, tiek ir Lietuvoje. Pats terminas, nors ir plačiai vartojamas, bet nėra vienareikšmiškai suprantamas nei dalykine, nei vartojimo prasme. Lietuvių kalbos specialistai siūlo „ugdomojo vadovavimo“ sąvoką, tačiau Lietuvos koučingo specialistų asociacija tam prieštarauja ir mano, kad toks angliško termino (coaching) sulietuvinimas iškreipia paties reiškinio esmę (www.icf.lt). Taigi, kas tas karjeros koučingas ir kuo jis skiriasi nuo karjeros konsultavimo?

Sudėtinga rasti vienareikšmišką atsakymą į šį klausimą. Koučingo atstovai taip apibūdina patį koučingą – tai interakcijų tarp koučerio ir kliento serija, kuri apima klausimų uždavimą, stebėjimą, grįžtamojo ryšio suteikimą ir kitas technikas, kurios padeda klientui tyrinėti problemines sritis, jas geriau suprasti ir kartu su koučeriu parengti tarp sesijų įgyvendinamą konkretų veiksmų planą, skirtą nustatytiems sunkumams ir problemoms įveikti. Pagrindinis koučingo tikslas – išsikeltų tikslų pasiekimas (Bench, 2008). Karjeros koučeriu veiklos sritis – su darbu susijusios problemos ir sunkumai.

Nors patys koučingo specialistai pabrėžia, jog egzistuoja konceptualūs skirtumai tarp karjeros koučingo ir konsultavimo: koučingas labiau orientuotas į rezultatą, mažiau struktūruotas, orientuotas į teisingų klausimų uždavimą, o ne į teisingų atsakymų pateikimą, visgi, šios knygos autoriai mano, kad tai tik tos pačios veiklos (karjeros konsultavimo) atlikimas, prisdengus kitu pavadinimu, siekiant išvengti juridinių veiklos apribojimų ir negatyvių, su psichologiniu konsultavimu ir psichoterapija susijusių stereotipų. Karjeros koučeriui gali vadintis bet kokio išsilavinimo ar patirties asmuo, kuris išklauso kurios nors iš daugelio koučeriu asociacijų teikiamus mokymus ir gauna pažymėjimą. Nors karjeros konsultavimo veikla daugumoje šalių yra griežtai reglamentuota, tam reikia baigti formalias studijas. Karjeros koučingo pavadinimas taip pat daugeliui klientų yra priimtinesnis dėl nusistovėjusių stereotipų, jog konsultavimas (atliekamas psichologo) orientuotas į sudėtingų problemų paiešką ir jų sprendimą, o koučingas – į asmenybės potencialo stiprinimą, geresnių rezultatų siekimą. Dėl šios priežasties ir nemaža dalis profesionalių karjeros konsultantų savo paslaugas visuomenei pristato kaip karjeros koučingą.

2. Karjeros problemos

Šiame skyriuje aptarsime, su kokio pobūdžio problemomis dažniausiai tenka susidurti studentus konsultuojantiems karjeros konsultantams, kaip šias problemas galima klasifikuoti, siekiant pasirinkti tinkamiausias konsultavimo strategijas.

2.1. Karjeros problemos samprata

Į karjeros konsultacijas žmonės paprastai ateina tuomet, kai jaučiasi susidūrę su sunkumais, kurie, jų many- mu, susiję su karjera (darbu, studijomis). Bendrąja prasme karjeros problemas galima apibrėžti kaip asmens suvokiamą neatitikimą tarp esamos ir norimos karjeros (darbo, mokymosi) situacijos. Konsultacijomis as- muo tikisi tą neatitikimą pašalinti arba bent jau sužinoti būdų, kaip jį galima pašalinti, ir taip pasiekti geresnę karjeros situaciją (pavyzdžiui, priimti sprendimą, kokį darbą dirbti; išspręsti konfliktus su vadovu; suderinti darbo ir šeimos vaidmenis ir t. t.).

Kalbėdami apie šiuolaikinę karjeros konsultavimo sampratą minėjome, jog su karjera susijusios pro- blemos neretai slepia gilesnes, asmenybės problemas, todėl siekiant įvardyti tikrąją problemą ir jos mastą, dėl kurios klientas kreipėsi į konsultantą, svarbu atkreipti dėmesį į bendrą kliento gyvenimo kontekstą, sunkumus, su kuriais jis susiduria ir kitose gyvenimo srityse. Tad nebūtinai ta problema, kurią klientas įvardija kaip karjeros problemą, bus tikroji problema, kurią pirmiausia reikia spręsti. Keletas karjeros problemomis „užmaskuotų“ kitų gyvenimo sričių sunkumų pavyzdžių:

- ✔ *Krizė darbe dėl ilgai besitęsiančių konfliktinių tarpasmeninių santykių šeimoje.*
- ✔ *Darbo pokalbio baimė, kylanti dėl bendro išgyvenamo aukšto streso lygio.*
- ✔ *Sunkumai pasirenkant studijas dėl neiškaus savęs vaizdo, tapatumo sutrikimų.*
- ✔ *Nepasitenkinimas studijomis dėl žemo savigarbos lygio.*
- ✔ *Nepasitenkinimas darbu dėl asmeninių finansinių problemų ir t. t.*

Dėl kokių karjeros problemų ir sunkumų dažniausiai kreipiamasi karjeros konsultacijų? JAV mokslininkų at- likti tyrimai rodo, jog apie 50 proc. aukštųjų mokyklų studentų turi su karjera susijusių problemų. Apie 24 proc. konsultuotis ateinančių studentų susiduria su karjeros pasirinkimo problema. Kitas didelis blokas yra susijęs su įsidarbinimo problemomis: gyvenimo aprašymo parengimu (30 proc.), darbo paieška (16 proc.), pasiruošimu darbo pokalbiui (10 proc.), motyvacijos laiško parengimu (8 proc.), praktikos / darbo vietos per vasaros atostogas paieška (6 proc.). Konsultacijų dėl informacijos apie profesijas ieško 6 proc. atvejų (Herr et al., 2004).

R. Nathan ir L. Hill (2006) savo knygoje pateikia platesnį lauką karjeros sunkumų ir problemų, su kuriomis susiduria žmonės, plėtodami karjerą. Jie įvardija šias pagrindines problemų grupes:

- ☑ *Su atskiromis gyvenimo stadijomis susijusios problemos (pavyzdžiui, vidurinės mokyklos baigimu ir nežinojimu, ką daryti toliau; darbo paieška baigus aukštąją mokyklą; tikrųjų vertybių paieška, pasiekus karjeros aukštumą ir t. t.).*
- ☑ *Su karjeros ir kitų gyvenimo sričių balansu susijusios problemos (dažniausiai susijusios su sunkumais derinant šeimos ir darbo vaidmenis).*
- ☑ *Karjeros sprendimų priėmimo problemos (dėl tėvų spaudimo pasirinkti tam tikrą kryptį, vidinių interesų konfliktas (pavyzdžiui, kūrybiškumas ir prisitaikymas), rizikos baimės, atsakomybės už sprendimą nepriėmimo, konflikto tarp karjeros ir asmeninių norų, sėkmės arba nesėkmės baimės).*
- ☑ *Su karjeros sprendimų įgyvendinimu susijusios problemos (nerealistinės karjeros aspiracijos; jaučiasi pažeidžiamas, atstumtas dėl ankstesnės neigiamos patirties; neefektyvus savęs pristatymas (dėl blogo savęs vertinimo arba prastų įgūdžių); diskriminacija; finansų stoka reikiamiems mokymams gauti; jautimasis „karjeros kalėjime“, ateities perspektyvų nematymas; nerealistiškas noras greitai ir lengvai rasti gerą darbą).*
- ☑ *Problemos dėl organizacijose vykstančių pokyčių (noras prisitaikyti prie pasikeitusių darbo sąlygų; stiprus darbo pobūdžio pasikeitimas; technologijų pokyčiai; etatų mažinimas ir didinamas spaudimas ištekliams, darbo kokybei; vadovo pasikeitimas; organizacijos vertybių pokyčiai; gresiantis įmonės likvidavimas ir darbuotojų atleidimas).*
- ☑ *Su veiklos atlikimu susijusios problemos (atleidimas iš darbo; prastas darbo įvertinimas; paaukštino negavimas; reikšminga kitų kritika; pasikartojantis negebėjimas išsaugoti darbo vietą; bėgimas nuo nesėkmių keičiant darbus, miestus, šalis; motyvacijos ir efektyvumo praradimas).*
- ☑ *Santykių problemos (prasti santykiai su bendradarbiais, nepavyksta motyvuoti pavaldinių, nepavyksta priimti vadovo autoriteto, sunku priimti kritiką, trūksta pagalbos iš vadovų, jaučiama didžiulė konkurencija).*

Matome, jog problemų laukas, su kuriomis susiduria karjeros konsultacijų siekiantys žmonės, yra gana platus. Jų sudėtingumas taip pat smarkiai skiriasi, pradedant nuo nesudėtingų techninių klausimų (pavyzdžiui, kaip teisingai užpildyti gyvenimo aprašymą) ir baigiant rimtomis karjeros krizėmis (karjeros pasirinkimų, pokyčių situacijose). Kad būtų palengvintas karjeros konsultantų darbas identifikuojant klientų problemas ir parenkant joms tinkamiausias konsultavimo strategijas, siekiama sukurti pagrindines karjeros problemas, sujungiančias ir jų tarpusavio sąsajas nurodančias klasifikacijas.

2.2. Karjeros problemų klasifikavimas

Nors karjeros konsultavimui skirtoje mokslinėje literatūroje dažnai akcentuojama su karjera susijusių problemų ir sunkumų klasifikavimo svarba, deja, tokių klasifikacijų, kurios apimtų platų problemų spektrą, nėra daug. Daugiausia nuveikta bandant klasifikuoti su karjeros sprendimų priėmimu susijusius sunkumus, parengtos kelios jų klasifikacijos, kurios vėliau sėkmingai naudojamos kuriant metodines priemones (klausimynus), leidžiančias įvertinti klientų turimų problemų gylį (Brown, Krane, 2000; Brown, Rector, 2008; Gati et al., 1996).

Vienas įdomesnių bandymų suklasifikuoti į karjeros konsultacijas besikreipiančių asmenų problemas ir išskirti atskirus klientų tipus – K. D. Muldon ir kt. (2007) tyrimas. Jam buvo pasirinkti 278 suaugę (18–69 metų) tiriamieji, dalyvavę karjeros konsultacijose (konsultacijų trukmė – nuo 1 iki 14 sesijų). Naudojant klasterinę analizę buvo išskirti keturi klientų tipai, pagal kuriuos galima suskirstyti klientų karjeros problemas:

- 1** *Pirmą, mažiausią, grupę sudarė klientai, neturintys psichologinių problemų ir turintys aiškų supratimą apie savo karjeros pasirinkimą. Tai žmonės, siekiantys pasinaudoti įvairiomis galimybėmis tam, kad pasitvirtintų savo sprendimą. Jiems iš konsultanto reikia tik patvirtinimo, kad yra teisingame kelyje.*
- 2** *Antra klientų grupė – neturintys psichologinių problemų, tačiau turintys kur kas mažiau aiškumo dėl savo tolesnio karjeros kelio. Jie taip pat jaučia diskomfortą dėl savo karjeros pasirinkimo. Jiems reikia pagalbos įvertinant karjerai svarbius asmenybės ypatumus ir renkantis patikimą karjeros informaciją. Darbas su tokiais klientais paprastai trunka kelias sesijas.*
- 3** *Trečią klientų grupę sudaro aukštą psichologinio distreso lygį ir vidutinio lygio apsisprendimą dėl savo kelio turintys asmenys. Jiems reikia intervencijų, kurios mažintų streso lygį, bei iš naujo įvertinti ir patvirtinti savo karjeros pasirinkimą.*
- 4** *Ketvirta klientų grupė – tai patiriantys didelį stresą, neapsisprendę ir nepatenkinti savo situacija klientai. Tokie klientai reikalauja daug žinių ir įgūdžių, reikalingų jų stresui mažinti ir padėti siekti pasitenkinimą teikiančių gyvenimo tikslų.*

Tyrimo autoriai daro prielaidą, kad į karjeros konsultacijas ateina žmonės, turintys specifinę karjeros ir psichologinių problemų samplaiką. Neteisūs tie, kurie sako, jog reikia atskirti karjeros konsultavimą nuo psichologinių problemų sprendimo. Šis tyrimas atskleidė, jog apie 51 proc. visų karjeros konsultavimo klientų patiria žymų psichologinį stresą. Todėl praktikoje vertingesnis yra holistinis požiūris į karjeros konsultavimą, nereikia daryti dichotomijos tarp karjeros sunkumų ir asmeninių-emocinių sunkumų (Muldon ir kt., 2007).

Vienas iš galimų karjeros problemų klasifikavimo būdų galėtų būti karjeros valdymo kompetencijų tinklelio (žr. 3 priedą „Karjeros valdymo kompetencijų tinklelis“) kaip pagrindo naudojimas. Tokiu atveju problemas galėtume skirstyti į šiuos blokus:

- 1** *problemos, susijusios su nepakankamu savęs pažinimu ir neadekvačiu savęs vertinimu;*
- 2** *problemos, kylančios dėl karjeros galimybių pažinimo stokos;*
- 3** *su karjeros planavimu susijusios problemos (vizijos ir tikslų išsikėlimu, karjeros sprendimų priėmimu, tikslams pasiekti reikalingų planų pasirengimu);*
- 4** *su karjeros įgyvendinimu susijusios problemos (su darbo paieška, įsitvirtinimu jame, karjeros derinimu su kitomis gyvenimo sritimis ir kt. susijusios problemos).*

Aišku, dažniausiai klientai turi problemų ir sunkumų ne vienoje srityje, todėl toks problemų grupavimas gana sąlyginis. Tačiau jis gali padėti konsultantui sistematiškiau tirti klientų problemas ir jas lengviau susieti su konkrečių kompetencijų stygiumi.

Karjeros konsultantui taip pat pravartu atkreipti dėmesį į karjeros sprendimų priėmimo sunkumų klasifikacijas. Su karjeros sprendimais susiję sunkumai tarp studentų – dažnas reiškinys. Dėl jų inicijuojamas kas ketvirtas pagalbos kreipimasis į karjeros konsultantą (Herr et al., 2004).

Kognityvinės informacijos apdorojimo karjeros teorijos autoriai išskiria 3 žmonių kategorijas pagal pasirengimą spręsti problemas ir priimti karjeros sprendimus: apsisprendęs, neapsisprendęs ir neryžtingas (Sampson et al., 2004).

Apsisprendusiu laikomas individas, kuris yra priėmęs asmeninį ar viešą įsipareigojimą kokiam nors karjeros pasirinkimui. Problemos, su kuriomis susiduria apsisprendęs asmuo ir dėl kurių jis vis tik apsilanko pas karjeros konsultantą, gali būti trejopos:

- ✔ *apsisprendęs, bet nori papildomos informacijos tam, kad patvirtintų savo apsisprendimą;*
- ✔ *apsisprendęs, bet trūksta žinių, kaip tą sprendimą įgyvendinti praktiškai;*
- ✔ *apsisprendęs per prievartą: dėl aplinkinių spaudimo, dėl to, kad reikia kažką pasirinkti. Iš tiesų toks žmogus nėra tikrai apsisprendęs.*

Neapsisprendusių kategorijai priskiriami asmenys, kurie nėra priėmę įsipareigojimo kokiam nors profesijai, studijų krypčiai. Apima tris kategorijas:

- ✔ *nejaučiantys poreikio priimti sprendimą (pavyzdžiui, gali studijuoti iki paskutinio kurso ir visiškai nesukti galvos, kokį darbą dirbs baigę studijas);*
- ✔ *nepasirengę priimti sprendimo. Jaučia, kad turi ir nori priimti karjeros sprendimą, tačiau neturi tam pakankamai kompetencijų;*
- ✔ *neapsisprendę dėl galimybių ir potencialo pertekliaus. Tai būdinga talentingiems, daug galimybių turintiems asmenims.*

Neryžtingų asmenų kategorijai priskiriami tie, kurie pasižymi aukštu nerimo lygiu, dideliu vidiniu sumišimu, kupini negatyvių minčių savo pačių ir karjeros galimybių atžvilgiu. Neryžtingumas dažniausiai būna būdingas ir kitų gyvenimo sričių sprendimams.

S. D. Brown ir C. C. Rector (2008) atliko 24 tyrimus, kuriuose buvo tirtos karjeros sprendimų priėmimo problemos. Jų pateiktoje analizėje yra išskiriami 4veiksniai:

1 veiksnys susijęs su: aukštu nerimo lygiu, depresine nuotaika, neurotizmo asmenybės bruožu; žemu savigarbos lygiu, žemu psichologiniu atsparumu (angl. hardiness), žemu pasitikėjimo lygiu sprendžiant problemas; įsipareigojimo baime, vengimo įveika, priklausomu sprendimų priėmimo stiliumi; tikėjimu, kad gyvenimo sėkmė priklauso ne nuo pačių žmonių.

2 veiksnys susijęs su: informacijos trūkumu, reikalingu siekiant priimti labiau pagrįstą, geresnę karjeros sprendimą.

3 veiksnys siejasi su: išoriniais barjeriais / tarpasmeniniais konfliktais, kylančiais su reikšmingaisiais kitais.

4 veiksnys siejasi su: identiškumo difuzija, savęs aiškumo stoka, nepasitikėjimu savo sprendimo priėmimo įgūdžiais, nebrandžiomis karjeros nuostatomis, nestabiliais karjeros tikslais, motyvacijos stygiumi įsipareigoti apsispręsti, žemu sąmoningumo lygiu. Aukšti šio veiksnio rodikliai rodo, jog žmogus neturi tinkamų nuostatų, savęs pažinimo žinių, sprendimo priėmimo ir tikslų kėlimo įgūdžių, kad galėtų įsipareigoti priimti karjeros sprendimus. Šis veiksnys susijęs su brandos stoka. Skirtumas nuo pirmojo veiksnio yra tas, kad žmonės turi apsisprendimo problemą tik karjeros srityje, o ne visose gyvenimo srityse.

Dar vieną praktiniu požiūriu vertingą karjeros sprendimų sunkumų klasifikaciją pasiūlė autoriai I.Gati, M. Krausz ir S. H. Osipow (1996). Jos kūrimo pagrindas buvo teorinis sprendimo priėmimo modelis. Vertinant iš sprendimų teorijų pusės, geriausias sprendimas yra tas, kuris padeda pasiekti sprendimo priėmėjo tikslų. Racionalus sprendimo priėmimas susijęs su geriausios alternatyvos pasirinkimu (Baron, 1988). Karjeros sprendimai pasižymi tokiais ypatumais:

- ✔ *yra asmuo, kuris priima sprendimą;*
- ✔ *yra keletas alternatyvų;*
- ✔ *yra kriterijai, pagal kuriuos yra svarstomas alternatyvų gerumas.*

Karjeros sprendimai, palyginti su paprastais, pasižymi keletu unikalių požymių:

- ✔ *potencialių alternatyvų skaičius paprastai yra labai didelis (profesijų, aukštųjų mokyklų, organizacijų ir t. t.);*
- ✔ *kiekvienai alternatyvai galima surinkti labai daug informacijos;*
- ✔ *labai daug aspektų reikia įvertinti, siekiant priimti geriausią sprendimą dėl tinkamiausios alternatyvos;*
- ✔ *daug netikrumo susiję su kiekviena alternatyva (tiek dėl asmenybės pokyčių, tiek dėl pačių alternatyvų kaitos, jų galimybių ateityje).*

Idealus karjeros sprendimų priėmėjas pasižymi tokiais ypatumais:

- ✔ *įsisąmonina, kad turi priimti karjeros sprendimą;*
- ✔ *nori priimti karjeros sprendimą;*
- ✔ *geba priimti gerą sprendimą (naudodamas tinkamai karjeros sprendimo priėmimo procesą, padedantį pasiekti karjeros tikslų).*

Kadangi karjeros sprendimas – sudėtingas procesas, nėra lengva būti idealiu sprendimų priėmėju. Autoriai sukūrė hierarchinį problemų klasifikacijos modelį ir jo veikimą patikrino naudodami empirinį tyrimą. Nustatė tokias problemų grupes:

Pirma problemų grupė – pasirengimo stygius (angl. lack of readiness). Ji apima tris sunkumų kategorijas, kurios trukdo pradėti sprendimo priėmimo procesą:

- 1** *Motyvacijos stoka.*
- 2** *Negebėjimas apsispręsti (angl. indecisiveness).*
- 3** *Disfunkciniai įsitikinimai.*

Antra problemų grupė susijusi su informacijos stoka (angl. lack of information). Asmuo stokoja informacijos apie:

- 1** *karjeros sprendimo priėmimo procesą,*
- 2** *save,*
- 3** *profesijas,*
- 4** *karjeros informacijos šaltinius, gavimo būdus.*

Trečia problemų grupė susijusi su prieštaringa informacija (angl. inconsistent information). Ji apima šias kategorijas:

- 1** *Nepatikima informacija.*
- 2** *Vidiniai konfliktai.*
- 3** *Išoriniai konfliktai.*

Iš viso buvo nustatyta 10 problemų tipų. Prie jų, remiantis teoriniais modeliais ir praktiniais tyrimais, priskirti 44 specifiniai sunkumai. Į šią klasifikaciją nebuvo įtrauktos problemos, kurios susijusios su karjeros sprendimų įgyvendinimu, kadangi, jos kūrėjų nuomone, įgyvendinimo problemos kyla dėl sprendimo priėmimo problemų (Gati et al, 1996). Pavyzdžiui, finansų trūkumas realizuojant karjeros svajonę liudija apie tai, kad pasirenkant šią alternatyvą, priimant sprendimą nebuvo atsižvelgta į finansinį aspektą.

Skirtingos problemų grupės generuoja skirtingus padarinius karjeros sprendimams. Pirma grupė – pasirengimo stoka – trukdo pradėti karjeros sprendimo procesą. Informacijos stoka sustabdo prasidėjusį procesą arba neleidžia priimti optimalaus sprendimo. Ši klasifikacija naudinga konsultavimui, nes leidžia turėti įrankį struktūruoti ir identifikuoti problemas. Labai praverčia klasifikacijos pagrindu sukurtas klausimynas, padedantis tas problemas identifikuoti. Identifikavus, kad problema yra konfliktai, reikia asmeninio konsultavimo. Kam trūksta informacijos – padeda mokymai.

Apibendrinant skyrių galima teigti, jog kiekvienam karjeros konsultantui svarbu turėti supratimą, kas yra karjeros problemos, su kokiomis klientų problemomis ir sunkumais jis pasiruošęs dirbti, o dėl kokių – reikalinga kolegų pagalba. Geriau orientuotiskarjeros problemų lauke, ypač nedaug patirties turinčiam konsultantui, padeda karjeros problemų klasifikacijų žinojimas ir naudojimasis jomis. Tai tarsi kompasas, sumažinantis stresą ir padedantis lengviau pasirinkti tinkamą konsultavimo strategiją. Iš kitos pusės, svarbu nepamiršti, jog klientų problemos tam tikrais aspektais yra unikalios, tad bet kokią klasifikaciją reikia naudoti kaip patogų dirbti, bet ne absoliučiai teisingą įrankį.

3. Šiuolaikinė karjeros samprata ir pagrindinės konsultavimo paradigmos

Šiame skyriuje trumpai apžvelgsime šiuolaikinę karjeros sampratą bei pristatysime pagrindinius teorinius modelius, kuriais remiasi karjeros konsultavimo praktika. Karjeros konsultantui reikalingos žinios apie karjeros teorijas ir gebėjimas šias žinias pritaikyti praktikoje, padedant klientams plėtoti asmeninę karjerą.

3.1. Šiuolaikinė karjeros samprata

Karjeros sąvoka yra kildinama iš lotynų ir prancūzų kalbų, kuriose reiškia kelią, kryptį, veiksmų seką ir judėjimą tam tikra kryptimi (Greenhaus, Callanan, 2006). Tiesioginė žodžio „karjera“ tiesioginė reikšmė – bėgimo takas, greitas bėgimas, veiksmų eiga (lot. carraria).

Mokslininkai bei praktikai karjera domisi jau daugiau nei 100 metų. Per šį laikotarpį pasiūlyta įvairių teorinių karjeros modelių, kurie susiję su išorinėmis to meto realijomis (socialine ir ekonomine sandrąda), asmenybės bei visuomenės samprata. Lietuvos kontekste šiandien dažniausiai matoma trejopa karjeros samprata – karjera kaip:

- 1 aukštos pareigos organizacijoje;**
- 2 profesinė veikla;**
- 3 visą gyvenimą trunkantis mokymosi ir darbo kelias.**

Karjeros kaip kilimo organizacijoje tam tikrais laiptais samprata atitinka XX a. antroje pusėje pasaulyje vyravusią biurokratinės karjeros sampratą. Šiuo atveju manoma, kad asmuo pradeda savo karjeros kelią gaudamas darbą konkrečioje organizacijoje. Jo kilimas karjeros laiptais didžiąja dalimi priklauso nuo pačios organizacijos personalo politikos, paprastai yra tolygus bei trunka visą gyvenimą.

Karjeros kaip profesinės veiklos samprata akcentuoja karjeros plėtojimą pagal pasirinktą profesiją. Šiuo atveju dažnai vietoje „karjeros“ naudojama „profesinės karjeros“ sąvoka. Toks požiūris gerai dera su klasikine profesinio orientavimo paradigma. Baigęs bendrojo ugdymo mokyklą asmuo, padedamas profesionalių konsultantų, pasirenka profesiją ir per visą savo gyvenimą plėtoja karjerą pagal pasirinktą profesiją.

Karjeros kaip visą asmens gyvenimą trunkančio mokymosi ir darbo kelio (arba su šiomis sritimis susijusių socialinių vaidmenų) samprata Lietuvoje yra nauja ir tik pastaruosius kelerius metus pamažu įgauna pripažinimą.

Vakarų pasaulyje tokia karjeros samprata ėmė vyrauti XX a. pabaigoje, suaktyvėjus globalizacijos procesams, kai sustiprėjus konkurencijos sąlygoms pasikeitė reikalavimai darbuotojams. Panagrinėkime šią sampratą plačiau.

Pačiame karjeros apibrėžime teigiama, kad karjera tęsiasi visą asmens gyvenimą, vadinasi, karjera – tai ne vienkartinis pasirinkimas ar įvykis, ne tam tikras darbo etapas konkrečioje organizacijoje. Karjera – tai visą gyvenimą trunkantis karjeros sprendimų priėmimo ir jų realizavimo procesas, kur kiekvienas pasirinkimo įgyvendinimas veda prie naujos karjeros situacijos ir naujų galimų karjeros alternatyvų. Nė vienas pasirinkimas, koks jis bebūtų geras, negali užtikrinti sėkmingos karjeros visam gyvenimui. Jeigu šiandien asmuo renkasi studijuoti labai paklausią specialybę, niekas negali garantuoti, kad ji tokia išliks po dešimtmečio ar net po kelerių metų. Todėl svarbus tampa asmens gebėjimas nuolat tyrinėti savo karjeros situaciją, lanksčiai reaguoti į aplinkos pokyčius ir laiku priiminėti karjeros sprendimus, leidžiančius jam išlikti patraukliam darbo rinkoje, konstruojančiam prasmingą, patenkinimą keliantį, autentišką karjeros kelią.

Kitas svarbus šiuolaikinės karjeros sampratos aspektas – darbo ir mokymosi veiklų sąsaja. Į karjeros sampratą įtraukti mokymosi veiklas verčia mokymosi visą gyvenimą būtinybės atsiradimas, siekiant išlikti konkurencingam nuolat kintančiame darbo pasaulyje. Norint atlikti bet kokią, net ir menkai kvalifikuotą, darbą šiandien būtinos tam tikros kompetencijos, kurios įgyjamos mokantis. Kadangi technologijų bei konkurencijos skatinamas darbo turinys sparčiai kinta, nepakanka būsiam darbui pasiruošti vieną kartą gyvenime – būtina žinias, gebėjimus bei įgūdžius nuolat atnaujinti. Dėl šios priežasties karjeros kelyje glaudžiai siejasi mokymosi ir darbinės veiklos, o gebėjimas jas valdyti duoda gerą sinerginį efektą karjeros sėkmei. Mokydamasis asmuo įgyja kompetencijų naujoms karjeros galimybėms, o dirbdamas gali įvertinti, kokių kompetencijų jam dar trūksta sėkmingai veiklai.

Šiuolaikinei karjeros sampratai ypač didelį poveikį padarė paskutiniaisiais XX a. dešimtmečiais suintensyvėję pasauliniai pokyčiai. Juos analizuoja daugelis autorių, kurie nurodo keletą svarbių tendencijų (Amundson, 2004; Arthur, Rousseau, 1996; Baruch, 2004; Child, 2005; Jarvis, 2003):

- ✔ *globalizacija gamybos ir paslaugų teikimo srityse;*
- ✔ *pasaulinės konkurencinės kovos sustiprėjimas;*
- ✔ *padidinti reikalavimai kokybei ir produktyvumui;*
- ✔ *santykinis paslaugų sektoriaus reikšmės didėjimas, palyginti su gamybos sektoriumi;*
- ✔ *gamybos ir paslaugų teikimo perkėlimas į pigesnės darbo jėgos šalis;*
- ✔ *pasaulinių tyrimų ir vystymo centrų kūrimas bei koncentravimas tam palankiose pasaulio vietose, pasižyminčiose aukšta žmogiškųjų išteklių kokybe;*
- ✔ *naujų darbo organizavimo formų plėtra: virtualios ir tinklinės organizacijos;*
- ✔ *organizacijų vystymas, nukreiptas į restruktūrizavimą, susijungimus, bendrų įmonių kūrimą, strateginių aljansų sudarymą, mažai pajamų duodančių funkcijų bei procesų atsisakymą ir optimalių išteklių paiešką už organizacijos ribų;*

- ✔ *mažiau stabilumo, daugiau dinamikos ir lankstumo santykiuose tarp organizacijų;*
- ✔ *nuolatinis inovacijų poreikis visose organizacijų veiklos srityse;*
- ✔ *globalios darbo rinkos formavimasis;*
- ✔ *galimybių dirbti, mokytis ir gyventi įvairiose pasaulio šalyse išaugimas;*
- ✔ *žinių kūrimo srities darbuotojų poreikio didėjimas;*
- ✔ *reikalavimų darbuotojų kvalifikacijai ir kompetencijai didėjimas;*
- ✔ *darbo vietos susikūrimo kaip įsidarbinimo alternatyvos reikšmės išaugimas;*
- ✔ *poreikio mokytis visą gyvenimą susiformavimas ir stiprėjimas.*

Įvardyti pokyčiai turėjo labai daug įtakos santykiams tarp organizacijų ir darbuotojų. Pasikeitė psichologinio kontrakto tarp darbdavio ir dirbančiojo pobūdis. Vyraujant biurokratinėms organizacijoms, tarp darbuotojo ir darbdavio buvo sudaromas darbuotojo lojalumu ir darbdavio geraširdiškumu paremtas kontraktas. Darbuotojas įsipareigodavo būti ištikimas organizacijai, o darbdavys – pasirūpinti darbuotojo gerove. Nuolatinių pokyčių kontekste darbdavys nebegali užtikrinti savo darbuotojams saugių darbo vietų visam gyvenimui. Todėl šiandienis psichologinis kontraktas remiasi dviejų suaugusių žmonių (darbuotojo ir darbdavio) lygia-teisišku susitarimu kartu kurti vertę bei tinkamai ja dalytis, aiškiai suvokiant, kad toks susitarimas truks tiek laiko, kol jis tenkins abi puses (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Senasis bei naujasis psichologinis kontraktas

	Senasis kontraktas	Naujasis kontraktas
Darbuotojas siūlo	Lojalumą, konformizmą, įsipareigojimą	Ilgas darbo valandas, papildomą atsakomybę, platesnius įgūdžius, pokyčių ir neapibrėžtumų toleravimą, norą dirbti dinamiškose situacijose
Darbdavys siūlo	Įdarbinimo saugumą, karjeros galimybes, mokymus, pasirūpinimą esant nelaimėi	Gerą atlyginimą, darbą apskritai
Darbuotojas tikisi	Visą gyvenimą trunkančio įdarbinimo, atlygio už tarnybą, vertikalios karjeros	Vystymo, investavimo į paklausos darbo rinkoje stiprinimą, mokymąsi skatinančios aplinkos, aukštų darbo technologijų, lankstumo
Darbdavys tikisi	Organizacijos poreikių laikymosi aukščiau už individualiuosius	Savarankiško, gebančio išlaikyti didelį darbo krūvį, lankstaus darbuotojo

Parengta pagal Baruch, 2004

Įvardytų pokyčių kontekste pasikeitė požiūris į karjerą. Karjera buvo pradėta laikyti reiškiniumi, už kurį pirmiausia atsakomybės imasi ar privalo imtis pats asmuo. Asmens karjera kokioje nors vienoje profesijoje ar organizacijoje tampa individualios, visą gyvenimą trunkančios karjeros fragmentu. Todėl šiuolaikiniame pokyčių kontekste nebeužtenka asmens priderinti prie jo atliekamo darbo, profesijos ar organizacijos. Asmuo šiandien kuria savo unikalią karjerą, peržengdamas organizacijų ir profesijų ribas.

Keičiantis karjeros sampratai, keičiasi ir karjeros konsultanto darbo tikslai. Šiandien nebepakanka naudojantis kokia nors vertinimo metodika ištirti asmens profesinius interesus, gabumus ir padėti „pasimatuoti“ profesiją. Šiandien reikia pagalbos, nukreiptos į karjeros valdymo kompetencijų ugdymą, nuolatinių karjeros pokyčių įveiką, paklausaus darbo rinkoje stiprinimą, prasmingos karjeros kūrimą.

3.2. Karjeros konsultavimo paradigmos

Karjeros teorijas galima susieti su dviem filosofinėmis paradigmomis: tradicine – loginiu pozityvizmu – ir postmodernistine – konstruktyvizmu (Gysbers et al., 2009; Patton, McMahon, 2006).

Pozityvistai pabrėžia racionalų ir objektyvų pažinimą, objektyvumą iškelia virš subjektyvumo, faktus – virš jausmų. Jie mano, jog:

- ✔ *žmonės gali būti tyrinėjami atskirai nuo aplinkos, kurioje jie gyvena ir veikia;*
- ✔ *žmonių elgesį galima objektyviai stebėti ir išmatuoti;*
- ✔ *žmonių elgesio tyrimams geriausiai tinka tradiciniai moksliniai metodai;*
- ✔ *konteksto (kuriame žmonės veikia) įtaka laikoma neutrali arba nereikšminga.*

Karjeros konsultantai pagal šią paradigmą veikia kaip ekspertai-vertintojai, galintys objektyviai išmatuoti karjeros sprendimams reikalingus asmens ypatumus (tokius kaip vertybės, gabumai, interesai ir t. t.) ir padėti asmeniui priimti tinkamą karjeros pasirinkimą (aplinką, kurioje geriausiai galima tuos ypatumus realizuoti).

Konstruktyvistinė filosofija besivadovaujantys mokslininkai bei praktikai neigia absoliučios tiesos socialiniuose moksluose galimybę. Jie mano, jog socialinę tikrovę savo suvokimu ir mąstymu konstruoja pats žmogus. Žmogaus mąstymą veikia tiek dabartinis kontekstas, kuriame jis gyvena, tiek ir jo praėities gyvenimo interpretacijos bei ateities lūkesčiai. Žmogus suvokiamas kaip atvira sistema, nuolat sąveikaujanti su supančia aplinka. Konstruktyvistai mano, jog:

- ✔ *viskas socialiniame pasaulyje yra tarpusavyje susiję, todėl neįmanoma atskirti figūros nuo fono, subjekto – nuo objekto, žmogaus – nuo aplinkos;*
- ✔ *nėra absoliučių tiesų, teisingų dėsnių, kurie universaliai paaiškintų visą žmogaus elgesį;*
- ✔ *žmogaus elgesį galima suprasti tik atsižvelgiant į kontekstą, kuriame jis kilo;*
- ✔ *žmogų veikia ne objektyvūs faktai, o jų reikšmė pačiam žmogui, subjektyvi faktų interpretacija.*

Šios dvi filosofinės paradigmos atsispindi asmenybės psichologijos teorijose, kurios savo ruožtu dažniausiai yra pagrindas tam tikrų karjeros teorijų atsiradimui. XX a. pabaigoje psichologijos moksle įvyko ryškių požiūrių į žmogaus elgesio mechanizmus pokyčių. Tam didžiausios įtakos turėjo socialinės-kognityvinės ir sistemų teorijų atsiradimas (Bandura, 2001; Carver, Scheier, 1998). Į žmogų imta žiūrėti kaip į atvirą, save reguliuojančią, proaktyvią sistemą, kuri pati kelia sau tikslus, formuoja ateities lūkesčius, vertina savo elgesį, geba aktyviai konstruoti savo gyvenimą. Remiantis šiuolaikiniu socialiniu-kognityviniu požiūriu, žmogui būdinga (Bandura, 2001):

- ✔ *Intencionalumas (apgalvojimas iš anksto). Intencija yra numatoma ateities veiksmų reprezentacija. Tai ne vien elementari įvykių prognozė, bet kartu ir atsakomybės už šiuos įvykius prisiėmimas. Intencijos remiasi planais ir veiksmais. Jos įgyvendinamos, žiūrima, kas išeina, vyksta korekcijos. Turėdamas intencionalumo savybę, žmogus pats veikia savo elgesį.*
- ✔ *Išankstinis numatymas. Žmonės geba išsikelti tikslus, planuoja veiksmus, numato jų padarinius ir atitinkamai renkasi tai, kas jiems atrodo priimtina. Išankstinio numatymo būdu žmonės taip pat „treniruoja savo motyvaciją“. Ateities numatymas suteikia gyvenimui kryptį, pilnatvę, prasmę. Ateities lūkesčiai motyvuoja ir reguliuoja dabarties veiksmus. Jie leidžia ištrūkti iš dabarties ir konstruoti savo ateitį ja remiantis. Todėl ypač svarbus tampa ateities svajonių, vizijos, tikslų turėjimas. Šie konstruktai veikia kaip žmogaus motyvacija, padeda priimti sprendimus.*
- ✔ *Aš reaktyvumas. Elgesys ne tik numatomas ir planuojamas, jis ir reguliuojamas, motyvuojamas. Galima turėti labai gražių lūkesčių, bet nieko nepadaryti, kad šie išsipildytų. Žmogaus mąstymas, emocijos, veiksmai iš esmės yra reguliuojami paties žmogaus, dėl savireguliacijos. Žmogus gali stebėti save, savo elgesį, jį vertinti ir atitinkamai reaguoti. Vertinimui naudojami vidiniai kriterijai, tikslų reprezentacijos. Savireguliacija tampa esminiu veiksmu mokantis visą gyvenimą. Galima pačiam internete ieškoti informacijos ir vystyti savo gebėjimus, kaupti žinias. Ji labai svarbi ir darbo sferoje.*
- ✔ *Savirefleksija. Žmonės ne tik veikia, bet ir patys vertina savo veiklą. Jie turi metakognityvinių gebėjimų. Jie yra sąmoningi, refleksyvūs, geba įsivertinti savo motyvaciją, vertybes, veiklos prasmingumą. Pavyzdžiui, vienas centrinių šios teorijos konstrukty yra saviveiksmingumas – lūkesčiai apie tai, ar asmuo gali sėkmingai atlikti konkrečią veiklą. Jei asmuo save suvokia kaip turintį aukštą saviveiksmingumo lygį karjeros srityje, tai ir jo pastangos, atkaklumas, siekiant karjeros tikslų, bus aukšti, nes šiuo atveju asmuo tiki, kad jis gali susikurti sėkmingą karjerą.*

Taigi, šiuolaikinis požiūris į asmenybę psichologijos moksle remiasi konstruktyvistine paradigma. Dėmesys skiriamas paties asmens aktyvumui, konstruojant socialinę tikrovę.

Holistinis požiūris į karjeros konsultavimą taip pat artimas konstruktyvistinės krypties filosofijai. Manoma, jog asmens karjera yra aktyviai konstruojama paties asmens. Konsultanto vaidmuo yra padėti klientui geriau suprasti ir iš naujo įprasminti savo karjeros situaciją, identifikuoti karjeros kūrimui trukdančius sunkumus, išmokti efektyviau kurti savo karjerą. Karjeros konsultavimo praktikoje tai pasireiškia šiais požymiais (Patton, McMahon, 2006):

- ✔ *Priimančiu, suprantančiu, pasitikinčiu ir rūpestingu terapiniu ryšiu. Karjeros konsultantas neprisiima eksperto vaidmens kaip tradiciniame karjeros konsultavime. Kur kas daugiau dėmesio skiriama terapiniams santykiams kurti. Kontakto tarp kliento ir konsultanto kokybė vertinama kaip esminis veiksnys konsultavimo sėkmei.*
- ✔ *Aktyviu kliento vaidmeniu konsultavimo procese. Tradiciniam karjeros konsultavimui būdingas direktyvus konsultanto vaidmuo. Jis aktyviai dalyvauja vertindamas kliento asmenybės ypatumus, teikdamas karjeros informaciją ir fiksuodamas klientų problemas. Pagal karjeros konsultavimą, paremtą konstruktyvistiniu požiūriu, konsultantas save suvokia kaip tarpininką, padedantį klientui tyrinėti ir iš naujo įprasminti savo karjeros situaciją. Kliento vaidmuo šiuo atveju yra gerokai aktyvesnis. Iš esmės jis pats prisiima atsakomybę už savo karjerą. Konsultantas, bendradarbiaudamas su klientu, padeda šiam geriau suprasti karjeros sunkumus, paskatina išsikelti prasmingesnius tikslus, pažvelgti iš naujo į tam tikrus karjerai svarbius aspektus.*
- ✔ *Dėmesiu klientų emocinėms reakcijoms. Tradicinis karjeros konsultavimas siekė atsiriboti nuo klientų emocijų. Pagrindinis dėmesys buvo skiriamas racionaliam kliento sprendimo priėmimui, remiantis objektyvia informacija (gaunama iš testų, profesijų klasifikatorių, darbo rinkos statistinių duomenų ir kt.). Konstruktyvistiniu požiūriu paremto konsultavimo darbui su klientų emocijomis skiriama daug dėmesio. Emocinės reakcijos atspindi kliento santykį su jam prasmingais įvykiais, situacijomis, todėl negali būti ignoruojamos konsultavimo procese. Klientai skatinami tyrinėti, suprasti ir išreikšti savo emocijas. Tam naudojamos įvairios technikos, tokios kaip „karšta kėdė“, elgesio modeliavimas, valdoma vaizduotė, vaidmenų žaidimas ir kt. Dalis technikų paimta iš įvairių psichoterapinių mokyklų (geštalt, psichodramos ir kt.).*
- ✔ *Dėmesiu kalbai. Karjeros konstravimas konsultavimo proceso metu remiasi kalba bei dialogu tarp kliento ir konsultanto. Kalba kuriamos naujos prasmės ir žinios, padedančios klientui pamatyti iki tol ignoruotus tikrovės aspektus, pakeisti požiūrį, nuostatas į savo karjeros galimybes. Kalba tarsi sukuriama naujas tinklėlis, dėl kurio klientas išmoksta efektyviau rinkti, interpretuoti ir taikyti informaciją savo karjeros tikslams, priimti geresnius karjeros sprendimus, įveikti vidinius ir išorinius karjerai trukdančius barjerus, pasitikėti savo galimybėmis siekiant sėkmingos karjeros.*

- ☑ *Dėmesiu socialiniam ir kultūriniam kontekstui. Žmogaus žinios apie save ir supantį pasaulį priklauso smarkiai lemiamo socialinio-kultūrinio konteksto, kuriame jis gyvena. Konstruktyvistinio požiūrio besilaikantys konsultantai sutaria, jog nėra universalių tiesų bei visiems vienodų prasmių. Todėl dirbant su kiekvienu klientu labai svarbu bandyti suvokti, kaip klientas konstruoja savo pasaulį, remdamasis įgyta patirtimi, kokius prasminius vienetus jame išskiria, kas jam asmeniškai yra karjera, jos sėkmė, kaip jis save vertina, kokias galimybes ir kliūtis mato. Tik suprasdamas kliento požiūrį į save ir pasaulį, konsultantas gali padėti klientui pakeisti tam tikrus ydingo pasaulio konstravimo aspektus efektyvesniais.*
- ☑ *Menkesniu dėmesiu standartizuotam vertinimui. Tradicinis karjeros konsultavimas neapsieina be standartizuotų asmenybės vertinimo metodikų naudojimo (gabumų, vertybių, interesų, kompetencijų testų). Naujas požiūris į konsultavimą neignoruoja asmenybės vertinimo svarbos, tačiau siūlo remtis ne testais, o kokybiniais tyrimais, nukreiptais į kliento patirties analizę. Klientas čia taip pat suvokiamas kaip aktyvus vertinimo proceso dalyvis. Jis aktyviai dalijasi savo patirtimi, įžvalgomis, atskleidžia biografinius faktus, juos interpretuoja. Populiariausi metodai: genogramos, autobiografijos, ankstyvi prisiminimai, struktūruotas interviu, gyvenimo erdvės žemėlapiai, kortelių rūšiavimas.*
- ☑ *Karjeros konsultavimo sėkmės vertinimu, žvelgiant iš kliento gyvenimo perspektyvų. Vertinant holistiniu požiūriu, karjeros sunkumai ir problemos glaudžiai veikia kitas gyvenimo sritis, bendrą gyvenimo kokybę. Todėl karjeros konsultavimo sėkmė turi būti vertinama ne iš siauros problemos perspektyvos, o kiek konsultacijos prisidėjo prie didesnio asmens pasitenkinimo savo karjera ir gyvenimu apskritai.*

Pagrindiniai dviejų teorinių paradigimų (loginio pozityvizmo ir konstruktyvizmo) karjeros konsultavimo skirtumai apibendrinti ir pateikti 4 lentelėje.

4 lentelė Loginio pozityvizmo ir konstruktyvizmo įtaka karjeros konsultavimo sampratai

Karjeros konsultavimo elementai	Loginio pozityvisto požiūriu	Konstruktyvisto požiūriu
Kliento vaidmuo	<ul style="list-style-type: none"> • Pasyvus atsakovas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktyvus dalyvis
Konsultanto vaidmuo	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspertas 	<ul style="list-style-type: none"> • Besidomintis, smalsus, eksperimentuojantis tyrinėtojas • Pagarbus klausytojas • Eksperimentuojantis stebėtojas

Karjeros konsultavimo elementai	Loginio pozityvisto požiūriu	Konstruktivistinio požiūriu
Konsultavimo santykių prigimtis	<ul style="list-style-type: none"> • Dominuoja konsultantas • Konsultantas žino geriau • Ištestuoti ir pasakyti • Problemų sprendimo metodas 	<ul style="list-style-type: none"> • Bendradarbiaujantys • Sąveikaujantys • Abipusiškai įtraukiantys
Karjeros vertinimo vaidmuo	<ul style="list-style-type: none"> • Naudojamas konsultavimo pradžioje • Objektivus • Vertinimo rezultatus apskaičiuoja ir vertinimo profilį pristato konsultantas • Faktai turi prioritetą prieš emocijas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasakojimas ir prasmė • Prasmės konstruojamos kartu • Subjektyvumas svarbus • Emocijos svarbios kaip ir faktai
Karjeros informacijos naudojimas	<ul style="list-style-type: none"> • Faktų akcentavimas • Pateikiama eksperto konsultanto 	<ul style="list-style-type: none"> • Pabrėžiamas informacijos paieškos procesas • Klientai traktuojami kaip informacijos rinkėjai
Pokyčių prigimtis	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoseklūs arba linijiniai • Pabrėžiamas rezultatas, galutinis pokyčių taškas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasikartojantys • Pabrėžiamas procesas • Nenuoseklūs
Žinių ir mokymosi prigimtis	<ul style="list-style-type: none"> • Žinias suteikia ekspertas-konsultantas 	<ul style="list-style-type: none"> • Žinias kuria patys individai • Kalba yra ypač svarbi žinioms kūrėti ir suprasti
Visuma ir dalys	<ul style="list-style-type: none"> • Dėmesys kreipiamas į bruožus, tokius kaip asmenybė, gabumai, interesai • Mažai dėmesio kliento gyvenimo kontekstui • Darbas ir gyvenimas traktuojami atskirai 	<ul style="list-style-type: none"> • Holistinis metodas – vertinama subjektyvi patirtis ir emocijos • Kontekstas yra svarbus • Gyvenimas ir darbas yra traktuojami kaip neatskiriamos dalys
Konsultavimo procesas	<ul style="list-style-type: none"> • Dominuoja konsultantas • Nuoseklus • Lūkesčiai orientuoti į objektyvius pasiekimus, tokius kaip profesijos pasirinkimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultantas dialogu bando suprasti kliento gyvenimo erdvę • Kliento aktyvumu paremti pokyčių lūkesčiai

Parengta pagal Paston ir McMahon, 2006

Baigiant dviejų teorinių paradigimų apžvalgą, reiktų paminėti, jog karjeros konsultavimo praktikai svarbu suprasti esminius šias paradigmas atspindinčių požiūrių skirtumus, jų taikymo praktikoje ypatumus. Tai palengvina susikalbėjimą tarp skirtingus požiūrius į karjeros konsultavimą turinčių specialistų. Aiškus savo teorinės nuostatos supratimas leidžia sąmoningai pasirinkti tuos teorinius karjeros modelius bei praktiką, kurie geriausiai atitinka turimas nuostatas. Apie tai, kokie teoriniai modeliai geriausiai atitinka aukščiau analizuotus loginio pozityvizmo ir konstruktivistinio paradigmas, aptarsime kitoje šio skyriaus dalyje.

4. Karjeros teorijos, taikomos konsultuojant karjeros klausimais

Karjeros teorijos – tai tarsi žemėlapis, pagal kurį konsultantas gali struktūruoti konsultavimo procesą, kelti hipotezes apie kliento problemų priežastis ir pasiūlyti geriausias šių problemų sprendimo technikas.

Plačiausiai naudojamomis tradicinėmis, loginio pozityvizmo filosofiniu požiūriu pagrįstomis karjeros teorijomis galima laikyti karjeros raidos (Super, 1953) ir profesinių asmenybės interesų (Holand, 1997) teorijas. Postmoderniomis, konstruktyvistiniam požiūriui atstovaujančiomis – socialinę-kognityvinę (Lent, 2005), chaoso (Pryor, Bright, 2011), kognityvinės informacijos apdorojimo (Sampson et al., 2004), karjeros konstravimo (Savickas, 2011) teorijas.

Trumpai apžvelgsime kiekvieną iš šių teorijų, aprašydami esminius jų postulatus bei praktines įžvalgas karjeros konsultanto darbui.

4.1. Karjeros raidos teorija

Karjeros raidos teorijos autorius D. Super (1953) sukūrė savo teorinį modelį, veikiamas ankstyvųjų Ginzberg (1984) darbų ir psichologijos raidos teorijų. Pagrindinė D. Super teorijos prielaida – yra glaudus ryšys tarp asmens ir karjeros raidos. Skirtinguose gyvenimo etapuose žmonės sprendžia skirtingus karjeros tikslus.

D. Super atkreipė dėmesį į profesinio elgesio pokyčius ir jo sąsajas su asmens raidos metu besikeičiančiais socialiniais vaidmenimis. Socialiniai vaidmenys – tai tarsi instrumentai, kuriais visuomenė suteikia žmogaus gyvenimui aiškų struktūrą. Per savo gyvenimą kiekvienas žmogus atlieka tam tikrus socialinius vaidmenis, kurie keičiasi priklausomai nuo asmenybės raidos etapų: vaiko, studento, laisvalaikio, piliečio, darbuotojo, sutuoktinio, besirūpinančiojo namais, tėvo arba motinos ir pensininko. Šie gyvenimo vaidmenys yra atliekami keturiuose kontekstuose, įvardijamuose „teatrais“: namuose, bendruomenėje, mokykloje ir darbe. Daugumai suaugusių žmonių su darbu susiję socialiniai vaidmenys yra patys svarbiausi, jiems skiriamas ypatingas dėmesys.

Svarbu išlaikyti pusiausvyrą tarp skirtingų „gyvenimo teatrų“ ir juose atliekamų vaidmenų. Pusiausvyra suteikia asmenybei stabilumo, leidžia harmoningai plėtoti visas gyvenimo sritis. Problemos su kurios nors vienos gyvenimo srities vaidmenimis (pavyzdžiui, šeimos) persiduoda ir kitoms sritims (pavyzdžiui, karjerai). Todėl karjeros konsultantas turėtų atkreipti dėmesį ne tik į karjeros, bet ir į kitų gyvenimo sričių socialinius vaidmenis, tarp jų kylančias suderinamumo problemas.

Dar vienas kertinis D. Super teorijos konstruktas – savęs vaizdas (angl. self-concept). Karjeros raidą savęs vaizdas veikia kaip tarpininkas, jis integruoja vidinius (vertybes, interesus, gabumus) ir išorinius (profesijas, darbus, įsidarbinimo galimybes) veiksnius bei pasirenka geriausias asmeniui karjeros alternatyvas. Profesijos

pasirinkimas taip pat yra savęs vaizdo realizacijos rezultatas. Savęs vaizdas pats pasižymi tam tikromis savybėmis, tokiomis kaip aiškumas, realistiškumas, detalumas, savigarba. Profesinis savęs vaizdas vystosi veikiamas asmens fizinės bei psichinės raidos dėsnų ir išmokimo. Mokomasi stebint kitų atliekamus darbus, identifikuojantis su dirbančiais suaugusiais, per patirtį. Karjeros konsultanto, besiremiančio šiuo teoriniu požiūriu, tikslas – padėti klientui susikurti stiprų, aiškų ir realistišką savęs vaizdą, kuris suprastų savo interesus, vertybes bei gabumus (Amundson et al., 2009).

Asmuo karjerą, anot D. Super, plėtoja visą gyvenimą, nuosekliai pereidamas penkias skirtingas stadijas: augimo, tyrinėjimo, įsikūrimo, palaikymo (Super, 1953). Kiekvienoje stadijoje tenka spręsti skirtingo pobūdžio užduotis. Trumpai apibūdinsime šias stadijas.

Augimas. Nuo gimimo iki 14–15 metų. Pagrindinis šio laikotarpio uždavinys – profesinio savęs vaizdo formavimas. Jis vyksta sąveikaujant su suaugusiais (tėvais, mokytojais) ir atliekant įsipareigojimus, susijusius su darbais namie bei mokykloje. Šios stadijos metu vaikai pradeda įsisaugoti, kas jiems patinka ir ką jie geriausiai geba atlikti.

Tyrinėjimas. Prasideda nuo 14–15 metų ir trunka iki 24 metų. Šis karjeros raidos etapas susijęs su profesijos pasirinkimu. Individuas siekia susieti savęs vaizdą su darbo pasauliu ir suprasti, kokio pobūdžio darbas geriausiai atitinka jo asmenybę. Darbo pasaulis pažįstamas įvairių praktikų, šešėliavimo, veiklinimo, vasaros darbų būdu. Šiame etape paprastai įvyksta du svarbūs pereinamieji karjeros etapai – bendrojo ugdymo mokyklos baigimas ir tolesnių studijų pasirinkimas. Vėliau – pirmojo darbo susiradimas baigus studijas ar jų metu.

Įsikūrimas. Prasideda nuo 25 metų ir trunka iki 44 metų. Šiame etape siekiama įsitvirtinti pasirinktoje profesijoje. Profesinis savęs vaizdas realizuojamas atliekant susijusius profesinius vaidmenis. Dedama daug pastangų, siekiant karjeros aukštumų ir ekonominio stabilumo.

Palaikymas. Prasideda nuo 45 metų ir tęsiasi iki 64 metų. Šiame etape paprastai siekiama išlaikyti tai, kas buvo pasiekta ankstesniais etapais, nepaisant stiprėjančios konkurencijos ir greitų technologijų pokyčių. Šios stadijos sėkmė stipriai priklauso nuo dirbančiųjų asmeninio nusiteikimo, įsitraukimo į atliekamą darbą. Ši stadija gali virsti stagnacijos ir desperatiškos kovos už būvį stadija, siekiant kaip nors „pratempti“ iki pensijos, niekam neužkliūvant ir nebekeliant sau jokių aukštesnių karjeros tikslų. Arba priešingai, tai gali tapti savirealizacijos, naujų karjeros iššūkių prisiėmimo stadija, kai, suvokus savo gyvenimo baigtinumą, ateina poreikis prasmingesniam darbui ir sumažėja finansiniai rūpesčiai bei su vaikų auginimu susiję įsipareigojimai.

Atsitraukimas. Prasideda nuo 65 metų. Po ilgų intensyvios darbinės veiklos metų žmonės pradeda jausti energijos ir motyvacijos trūkumą. Pradedamas mažinti darbinės veiklos tempas, planuojamas ir įgyvendinamas pasitraukimas iš aktyvios darbinės veiklos, siekiama išmokti būti pensininku. Sėkmingas atsitraukimas susijęs su dėmesio perkėlimu į kitų gyvenimo sričių svarbius vaidmenis – šeimos, laisvalaikio.

D. Super (1990) požiūris į stadijų nuoseklumą keitėsi laikui bėgant. Vėlesniuose savo darbuose jis pabrėžia, kad šios stadijos nebūtinai turi sekti viena paskui kitą. Asmuo kiekviename savo gyvenimo etape gali iš naujo

grįžti prie ankstesnių karjeros raidos etapų. Pavyzdžiui, gyvenimo viduryje supratęs, kad pasirinkta profesija jo netenkina, asmuo vėl grįžta į tyrinėjimo stadiją ir bando atrasti naują karjeros kelią. Vėliau seka įsikūrimo, palaikymo ir atsitraukimo fazės. Toks teorijos autoriaus požiūrio pokytis gerai atliepia šių dienų realijas, kadangi šiandien žmonės gana dažnai priversti keisti profesijas ir darbus.

Reiktų akcentuoti dar vieną D. Super sukurtą ir karjeros konsultavimui svarbų konstruktą – karjeros brandą. Šis konstruktas taip pat yra vienas centrinių karjeros ugdymo srityje. Asmens karjeros branda atspindi jo požiūrių ir kompetencijų, susijusių su efektyviu karjeros valdymu, visumą. Karjeros branda siejasi su sėkmingu užduočių įveikimu skirtingais karjeros raidos etapais. Karjeros konsultantas, įvertinęs kliento karjeros brandos lygį, gali parinkti optimalias konsultavimo strategijas ir karjeros valdymo kompetencijų ugdymo rekomendacijas. Pavyzdžiui, į karjeros konsultantą kreipiasi klientas, turintis problemų su karjeros sprendimų priėmimu. Atlikus jo karjeros brandos įvertinimą (tam reikalui galima panaudoti įvairias standartizuotas metodikas, tokias kaip „Karjeros įsitikinimų klausimynas“, „Karjeros brandos klausimynas“, „Karjeros minčių klausimynas“ ir kt. (A Counselor's guide to career assessment instruments, 2009) gali paaiškėti, jog klientas nėra subrendęs priimti savarankišką karjeros sprendimą. Todėl konsultantas pirmiausia turi prisiimti ugdymo vaidmenį ir išmokyti klientą priimti karjeros sprendimus, arba siūsti jį pas tuo užsiimančius kolegas.

Trumpai apžvelgėme esminius karjeros raidos teorijos konstruktus. Pabaigoje – keletas praktinių išvadų, į ką turėtų atkreipti dėmesį šią teoriją savo darbe norintis taikyti karjeros konsultantas (Amundson et al., 2009):

- ✔ ***Pradedant konsultuoti klientą svarbu atsižvelgti į jo karjeros brandos lygį, ar jis turi pakankamai kompetencijų, intelektualinių pajėgumų ir asmeninių savybių įveikti karjeros sunkumus bei problemas.***
- ✔ ***Per konsultavimą svarbu stiprinti kliento savęs vaizdą, kad jis taptų stipresnis, aiškesnis ir realistiškesnis, gebantis prisiimti atsakomybę už savo sprendimų priėmimą ir jų įgyvendinimą.***
- ✔ ***Svarbus dėmesys karjeros ir kitų gyvenimo sričių socialinių vaidmenų suderinimui. Klientas turi suprasti, kad karjeros sėkmė priklauso ne vien nuo karjeros pasiekimų, bet ir nuo gyvenimo pušiausvyros palaikymo.***
- ✔ ***Rekomenduojama dirbti su klientų vertybėmis, interesais, gabumais. Svarbu juos identifikuoti, susieti su skirtingais socialiniais vaidmenimis.***

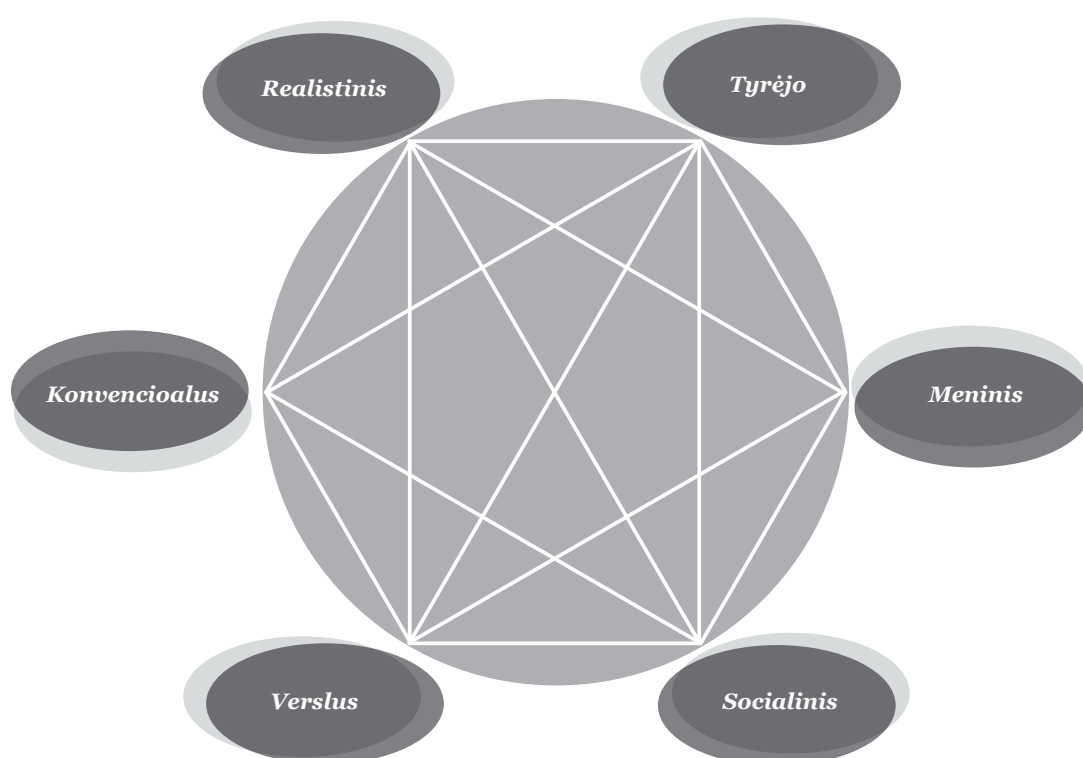
4.2. Profesinių asmenybės interesų teorija

Tai viena žinomiausių ir labiausiai paplitusių teorijų, puikiai atspindinčių tradicinės loginio pozityvizmo nuostatas ir principus. Jos autorius J. Holland (1997) interesus laiko vienu svarbiausių asmenybės veiksnių, lemiančių profesijos ir karjeros pasirinkimus. Pagrindinė teorijos prielaida remiasi tuo, jog individas pasirenka tą aplinką ir tas veiklas, kurios geriausiai patenkina jo asmenybės orientacijas. Būdamas bruožų paradigmos atstovu, J. Holland nesigilina į tai, kaip šios asmenybės orientacijos formuojasi, kokie veiksniai nulemia vieno ar kitų interesų atsiradimą. Jis paima asmenybės orientacijas kaip stabilią duotybę (kurią, tikėtina, stipriai lemia genetiniai veiksniai) ir bando jas pritaikyti sudėtingai ir kintančiai darbo aplinkai. Taigi, J. Holland nuomone, visus žmones galima suskirstyti į šešias grupes (tipus) pagal dominuojančius interesus:

- 1** *Realistinis tipas. Mėgsta dirbti su įrankiais, mašinomis, materialiais objektais, įranga, medžiagomis, gyvūnais. Lengvai išsiugdo rankų darbo, mechaninius, žemdirbystės, techninius įgūdžius. Vertina materialų atlygį ir apčiuopiamus praktinius pasiekimus. Renkasi profesijas, susijusias su statyba, mechanika, žemdirbyste.*
- 2** *Tyrėjo tipas. Jie domisi gamtinių ir biologinių reiškinių tyrimu, siekia juos suprasti, numatyti ir kontroliuoti. Tokiems žmonėms patinka dirbti su abstrakčiomis problemomis, kurioms išspręsti reikia analitinio mąstymo. Turi tikslijų mokslų gebėjimų. Vertina žinių įgijimą ir plėtrą. Save laiko smalsiais, nepriklausomais, gebančiais mokytis, skeptiškais, analitiškais. Renkasi profesijas, susijusias su moksline veikla, medicinos sritimi.*
- 3** *Meninis tipas. Pirmenybę teikia neapibrėžtai, laisvai, nesisteminei kūrybinei veiklai. Lengvai sekasi įgyti įgūdžių, susijusių su kalba, daile, muzika, drama. Save laiko originaliais, išraiškingais, nestandartiškais, nepriklausomo mąstymo. Renkasi su menine veikla susijusias profesijas, tokias kaip: knygų autorius, aktorius, atlikėjas, dailininkas, poetas, kompozitorius, interjero dizaineris.*
- 4** *Socialinis tipas. Teikia pirmenybę veiklai, susijusiai su pagalbos kitiems teikimu: informavimu, mokyimu, slaugymu, priežiūra. Lengvai įgyja socialinio bendravimo įgūdžių, puikiai jaučiasi dirbdami su kitais žmonėmis. Save laiko empatiškais, kantriais, paslaugiais, draugiškais žmonėmis. Renkasi mokytojo, vaikų darželio auklėtojo, socialinio darbuotojo, psichologo, slaugytojo profesijas.*
- 5** *Verslus tipas. Renkasi veiklas, susijusias su vadovavimu, lyderyste, įtakos darymu kitiems žmonėms. Siekia įgyti lyderystės, įtakos darymo, pardavimo įgūdžių. Save laiko ambicingais, mokačiais bendrauti, populiariais, energingais, pasitikinčiais, orientuotais į aukštesnį gyvenimo lygį žmonėmis. Vertina materialinę sėkmę ir socialinį statusą. Pirmenybę atiduoda profesijoms, susijusioms su vadovavimu kitiems žmonėms, pardavimu. Neretai siekia sukurti nuosavą verslą.*
- 6** *Konvencionalus tipas. Šio tipo asmenybės mėgsta veiklas ir darbus, susijusius su informacijos struktūravimu bei saugojimu, laikytis švaros, šablonų ir standartų. Paprastai turi gerus organizacinius,*

raštvėdybos ir aritmetikos gebėjimus. Save laiko prisitaikančiais, tvarkingais, priklausomais, orientuotais į detales. Lyderio pozicijoje jaučiasi nejaukiai, patinka gauti nurodymus iš aukštesnes pareigas einančių asmenų. Renkasi profesijas, susijusias su skaičiavimu, rašymu, organizavimu, įvairaus pobūdžio informacijos tvarkymu.

Holland išskirti asmenybės tipai yra susiję tarpusavyje. Vieni iš jų yra artimesni, kiti tarpusavyje turi neigiamą koreliaciją. Aprašytų asmenybės tipų tarpusavio sąsajos pavaizduotos 1 paveikslėlyje.



1 pav. Asmenybės tipų tarpusavio ryšys (parengta pagal Holland, 1997)

Šešiakampyje tarp greta esančiuose kampuose pažymėtų asmenybės tipų yra artimas ryšys (pavyzdžiui, tarp socialinio ir meninio). Kuo atstumtas šešiakampyje tarp pavaizduotų tipų didesnis, tuo jie yra tolimesni ir sunkiau suderinami tarpusavyje (pavyzdžiui, meninis ir konvencionalusis).

Šie asmenybės tipai atitinka šešis aplinkos tipus, kuriuose jie jaučiasi geriausiai, gali realizuoti savo interesus. Tai (Holland, 1997):

Realistinė darbo aplinka. Realistinėje darbo aplinkoje dirbama su įvairiais objektais: įrankiais, medžiagomis, technika, mašinomis. Šioje aplinkoje dirbantys žmonės yra praktiški ir ūkiški, vertinami už savo konkretų mąstymą, gebėjimą greitai išspręsti konkrečias praktines problemas. Jie sprendžia problemas greičiausiu ir paprasčiausiu būdu, pasinaudodami savo mechaniniais ir techniniais gebėjimais, kad darbe pasiektų norimą rezultatą.

Tiriamoji darbo aplinka. Tiriamojoje darbo aplinkoje dominuoja mokslinis-tiriamasis požiūris į išorinio pasaulio objektus. Tiriamojo tipo žmonės suvokia save ir bendradarbius kaip intelektualius ir išsilavinusius asmenis. Čia žmonės yra vertinami už mokslines žinias bei įsitikinimus. Iškilusias problemas jie sprendžia pasitelkdami racionalų ir analitinį mąstymą. Pasaulis suvokiamas kaip sudėtingas ir abstraktus.

Meninė darbo aplinka. Meninėje darbo aplinkoje vyrauja meno, muzikos, teatro, literatūros tematika. Praktiškumo ir pritaikomumo aspektai yra antriniai. Šioje aplinkoje žmonės pasižymi artistišku, save ir kitus vertina pagal išraiškumą, originalumą, intuityvumą, laisvumą, nepriklausomumą. Čia žmonės gerbiami už kūrybinių idėjų generavimą. Tarpusavyje jie bendrauja išraiškingai ir emocionaliai. Į pasaulį žvelgia sudėtingai, skirtingai nei kiti, siekia nenaudoti apibrėžtų taisyklių ir įsipareigojimų.

Socialinė darbo aplinka. Socialinėje aplinkoje vyrauja tarpusavio supratimo ir pagalbos kitiems atmosfera. Čia žmonės skatinami mėgautis tarpusavio bendravimu, padėti kitiems, siekti visuomenei svarbių vertybių ir nuostatų realizavimo. Šioje aplinkoje žmonės yra jautresni socialinei ir religinei įtakai, atviresni, bendradarbiaujantys, draugiški, pasiruošę suteikti pagalbą kitiems, stengiasi gerai sutarti, vieni kitus suprasti, nesudaryti pagrindo konfliktinėms situacijoms.

Verslumu grįsta darbo aplinka. Verslumu grįstoje aplinkoje siekiama valdyti kitus, ieškant naudos sau ar savo organizacijai. Šioje aplinkoje dominuojantys žmonės yra iškalbingi, ambicingi, pasižymintys lyderių savybėmis. Čia skatinama į save žiūrėti kaip į agresyvius, populiarius, pasitikinčius, socialius, turinčius lyderio savybių asmenis. Vertinama jėga, statusas, atsakomybės lygis, turtas. Žmonės tokioje aplinkoje yra jautresni socialiniam statusui, skatinami realizuoti save versle, atviresni naujoms tendencijoms ir idėjoms.

Konvencionali darbo aplinka. Čia dominuoja tvarka, konkretumas, sistemingumas ir organizuotumas. Šioje aplinkoje žmonės darbštūs ir atsakingi. Su aplinkiniais bendraujama mažai, problemos sprendžiamos atsargiai ir praktiškai. Žmonės atidžiai skaičiuoja, pildo blankus, rašo ataskaitas. Į pasaulį žvelgiama kaip į lėtai kintantį ir nuspėjamą. Tokia aplinka stimuliuoja jautrumą materialiniam paskatinimui (pinigams, pozicijai, jėgai), griežtam taisyklių laikymuisi, uždaramui naujovėms.

Žmogus visada ieško darbo aplinkos, kuri atitiktų jo asmenybę ir interesų tipą. Elgesį lemia sąveika tarp jo interesų ir aplinkos tipo. Todėl išsiaiškinęs savo interesų tipą žmogaus gali priimti geresnį sprendimą dėl savo karjeros ir dirbti darbą jo interesus labiausiai atitinkančioje aplinkoje.

Reikia atkreipti dėmesį į tai, jog realybėje tiek grynų asmenybės, tiek aplinkos tipų pasitaiko retai. Todėl J. Holland siūlo tiek asmenį, tiek aplinką vertinti pagal tai, kiek pasireiškia skirtingi interesai ir aplinkos aspektai. Pavyzdžiui, vertinant aplinką, atkreipti dėmesį, kiek joje yra realistinės, tiriamosios, meninės, socialinės, verslumu grįstos ir tradicinės aplinkos. Pagal konkrečios aplinkos vyravimą galima sudaryti konkretų raidžių derinį (pavyzdžiui, raidžių derinys S-T-M rodo, jog šioje darbinėje aplinkoje vyrauja sociali aplinka, kurią papildo tiriamajai ir meninei aplinkai būdingi elementai). Tokius pat derinius galima sudaryti ir vertinant asmenybę bei konkrečias profesijas. Pavyzdžiui, architekto profesija gali būti apibūdinta tokiu raidžių deriniu: M-T-R. Tai

reiškia, kad architekto darbe vyrauja meninė aplinka, įtakos dar turi tiriamoji aplinka, mažiau reikšminga – realistinė aplinka. Šis raidžių derinys pasako, kad architekto profesija yra beveik nesusijusi su konvenciniu, versliu ir socialiniu darbo aplinkų tipais.

J. Holland teorijos pagrindu yra sukurta daugybė instrumentų, leidžiančių šį teorinį modelį lengvai naudoti praktikoje. Paties J. Holland rekomenduojama metodika – „Savarankiškos paieškos“ (angl. Self-Directed Search) – instrumentarijus, padedantis asmeniui savarankiškai identifikuoti vyraujančią interesų tipą ir pasirinkti tinkamiausias profesijas (A Counselor's guide to career assessment instruments, 2009).

Priimdamas karjeros sprendimus žmogus privalo atsižvelgti į savo asmenybės interesų tipo atitiktį darbo aplinkos tipui. Šia bazine prielaida iš esmės paremtas ir karjeros konsultanto darbas, praktikoje naudojant J. Holland teoriją. Keletas jos praktinio taikymo rekomendacijų (Amundson et al., 2009):

- 1** *Per karjeros konsultaciją naudojantis šios teorijos pagrindu sukurtomis vertinimo metodikomis reikia įvertinti vyraujančius kliento interesų tipus.*
- 2** *Priklausomai nuo to, kokį pasirinkimą (profesijos, studijų ar laisvalaikio veiklų) nori atlikti klientas, reikia pasiimti atitinkamą klasifikatorių (kiekvienai iš išvardytų sričių yra parengtas atskiras) ir parinkti asmenybės interesų tipams geriausiai derančias aplinkos kodų konfigūracijas.*
- 3** *Padėti klientui susirinkti informaciją apie identifikuotas tinkančias profesijas, studijas ar laisvalaikio veiklas.*
- 4** *Šis teorinis modelis netinka klientams, kurie turi rimtų sprendimo priėmimo problemų, iracionalių įsitikinimų, žemą saviveiksmingumo lygį, siekia ilgalaikių karjeros plėtros tikslų. Galima taikyti padedant klientams identifikuoti vyraujančius interesus, susipažinti su tuos interesus geriausiai atitinkančiomis profesijomis, studijų ir laisvalaikio galimybėmis.*

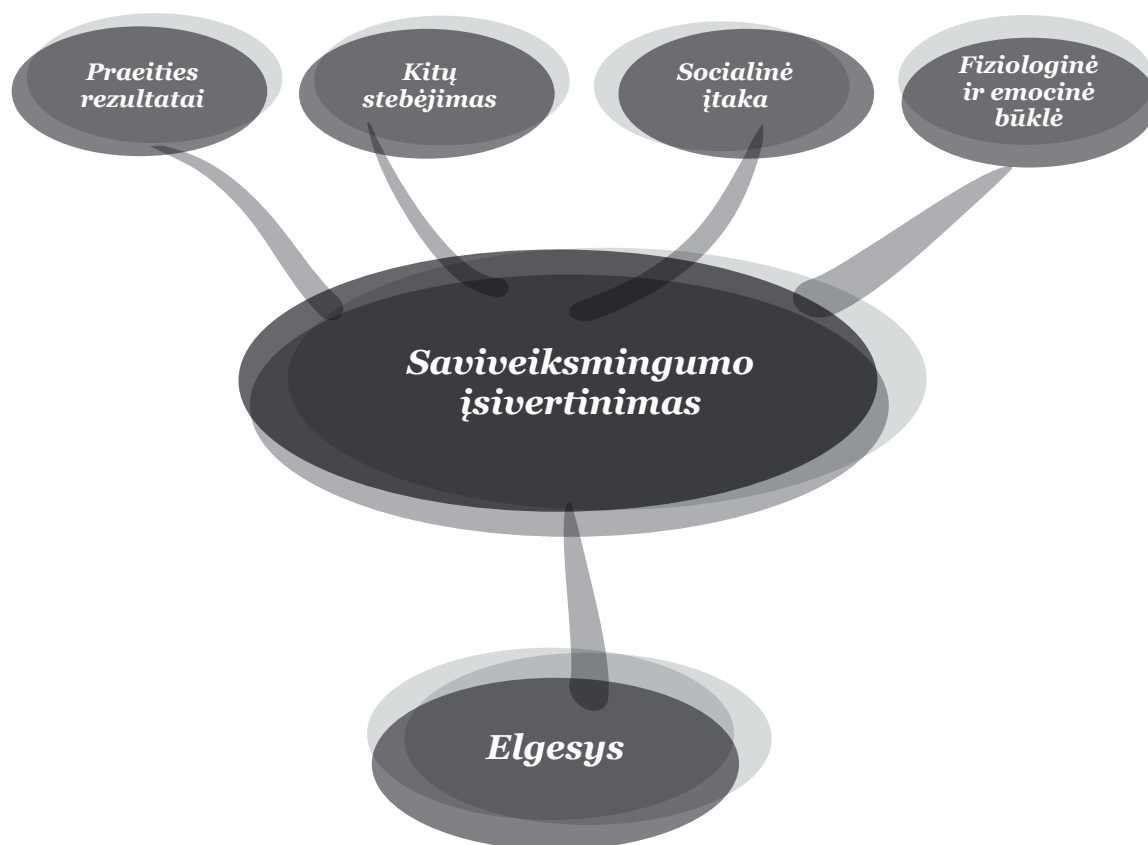
4.3. Socialinė-kognityvinė karjeros teorija

Socialinė-kognityvinė karjeros teorija (Lent, 2005) remiasi A. Bandura sukurta socialine-kognityvine asmenybės teorija, kuri iš esmės vadovaujasi konstruktyvistinės filosofijos prielaidomis. A. Bandura (1989) kalba apie paradigmos kaitą psichologijoje. Ankstesnės teorijos rėmėsi bihevioristine stimulo-reakcijos paradigma. Žmogus neveikė pats savo elgesio. Aplinka automatiškai veikė ir kontroliavo žmogaus elgesį. Panašios koncepcijos laikosi ir kognityvinė psichologija – žmogus kaip kompiuteris, jis apdoroja informaciją ir padaro sprendimą. Linijinis mąstymas. Tokios prielaidos yra klaidingos, nes žmogus nėra pasyvus objektas. Jis aktyviai konstruoja galimus savo raidos scenarijus ir pats reguliuoja savo elgesį.

Socialinė-kognityvinė karjeros teorija pabrėžia dinaminį ir situacinį aspektus, analizuoja žmonių elgesio pokyčius, priklausomai nuo laiko ir situacijų kaitos. Akcentuojami trys esminiai elementai, lemiantys asmens karjeros vystymą: saviveiksmingumas (aš-efektyvumas), rezultatų lūkesčiai, asmeniniai tikslai.

Saviveiksmingumas yra lūkestis, jog asmuo gali veikti (sėkmingai) tam tikroje srityje arba atlikti tam tikrus veiksmus (Bandura, 1997). A. Bandura teigia, jog saviveiksmingumas visada nukreiptas į tam tikrą elgesį, atspindi asmens lūkesčius pastarojo atžvilgiu. Aukštas saviveiksmingumo lygis vienoje veikloje (pavyzdžiui, rengiant darbo paieškos dokumentus) nebūtinai leidžia prognozuoti, jog asmuo turės lygiai tokį pat aukštą saviveiksmingumo lygį kitose veiklose (pavyzdžiui, pokalbyje dėl darbo).

Saviveiksmingumui socialinėje-kognityvinėje teorijoje skiriamas ypatingas dėmesys. Jis laikomas vienu svarbiausių žmogaus elgesį reguliuojančių mechanizmų. Saviveiksmingumo lūkesčiai lemia tai, kaip žmonės jaučiasi, mąsto, motyvuoja save ir elgiasi. Asmenys, kurių saviveiksmingumo lygis tam tikroje srityje yra aukštas, išsikelia sau ambicingesnius tikslus ir atkakliai jų siekia, jų neišmuša iš vėžių nesėkmes, po nesėkmių jie greitai atsigauna, taip pat kur kas dažniau įsivaizduoja sėkmės situacijas bei modeliuoja pozityvius veiksmų rezultatus.



2 pav. Saviveiksmingumo lygio įsivertinimo šaltinių ir jo poveikio elgesiui schema

2 paveikslėlyje pavaizduoti pagrindiniai saviveiksmingumo formavimosi šaltiniai: asmeninės veiklos praeityje patirtis, mokymasis stebint, socialinė įtaka ir fiziologinė bei emocinė būseną. Šie skirtingi informacijos šaltiniai suformuoja asmens lūkesčius konkrečiam elgesiui. Svarbų vaidmenį atlieka ir pats individas, jo aktyvūs veiksmai atsirenkant ir interpretuojant informaciją. Todėl ypač svarbios sėkmės patirtys ankstyvaisiais karjeros etapais, kai susiformavęs aukštas saviveiksmingumo lygis vėliau leidžia lengviau atsispirti galimoms nesėkmėms.

Rezultatų lūkesčiai atspindi asmens suvokimą, jog atlikus tam tikrą elgesį, bus pasiekti su juo susiję rezultatai. Pavyzdžiui, asmuo gali tikėti, jog sistemingai mokydamasis sėkmingai išlaikys egzaminus ir gaus aukštosios mokyklos baigimo diplomą. Rezultatų lūkesčiai kartu su saviveiksmingumu lemia asmens elgesį konkrečiose karjeros situacijose. Pavyzdžiui, asmuo tiki, jog aukštasis išsilavinimas padeda lengviau susirasti gerai apmokamą darbą ir mano, jog gali sėkmingai įstoti ir baigti aukštąją mokyklą. Tokiu atveju, jei jam yra svarbus gerai apmokamas darbas, galima prognozuoti asmens bandymą stoti mokytis į aukštąją mokyklą. Jei asmuo nemato ryšio tarp aukštosios mokyklos baigimo ir didesnių pajamų, jis gali turėti aukštą saviveiksmingumo lygį studijų srityje, tačiau labai tikėtina, jog studijos aukštojoje mokykloje nebus jo prioritetas pasirinkimas siekiant gerai apmokamo darbo. Lygiai taip pat, tik dėl kitų priežasčių, asmuo nebandys stoti į aukštąją mokyklą, nors ir suvoks ryšį tarp gerai apmokamo darbo ir aukštosios mokyklos diplomo turėjimo, jei jo saviveiksmingumo lygis studijų atžvilgiu bus žemas, arba, kitaip tariant, jis netikės, kad gali įstoti ir sėkmingai baigti aukštąją mokyklą.

Asmeniniai tikslai – apibrėžiami kaip individo intencijos užsiimti tam tikra veikla arba siekti tam tikro rezultato. Kitaip tariant, asmeninis tikslas išreiškia tai, kiek asmuo nori atlikti tam tikrą elgesį. Socialinėje-kognityvinėje teorijoje išskiriami pasirinkimo ir atlikimo tikslai (ko apskritai siekiama ir kokio tikslų pasiekimo lygio tikimasi). Karjeros srityje tikslai yra vienas svarbiausių konstruktyvų. Jie pasako, kokia veikla asmeniui yra patraukli, koks tos veiklos atlikimo lygis asmenį tenkina. Pavyzdžiui, asmuo kaip karjeros tikslą mato vadovaujimą darbą. Jį tenkintų sėkmingas vadovavimas didelės organizacijos departamentui. Kitas su tikslais susijęs svarbus aspektas – vidinė motyvacija. Kai asmuo pats sau išsikelia tikslus, jis jų siekia, nepaisydamas neigiamos aplinkos įtakos, geba palaikyti pats savo elgesio kryptingumą.

Saviveiksmingumo, rezultatų lūkesčių ir asmeninių tikslų sąveika paaiškina daugelį su asmens karjeros plėtojimu susijusių reiškinių: karjeros interesų formavimą, karjeros pasirinkimus, veiklos atlikimą karjeros srityje (Lent, 2005).

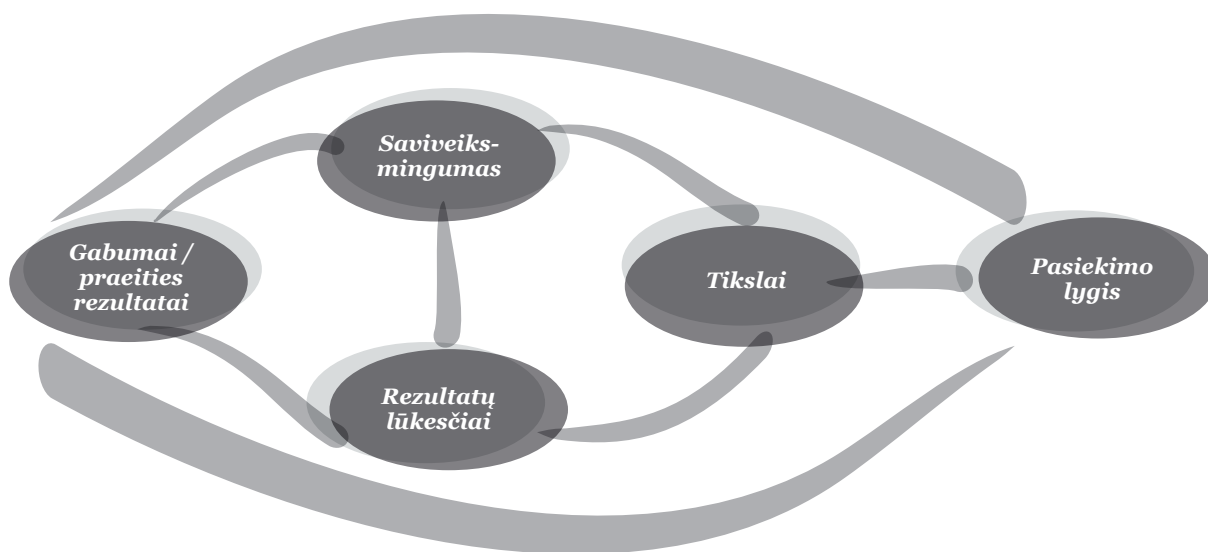
Kokius karjeros interesus asmuo turės, lemia saviveiksmingumas ir rezultatų lūkesčiai. Kai asmuo suformuoja domėjimąsi tam tikra veiklos sritimi (interesą), kyla intencijos (tikslai) veikti ta linkme. Tikslai vėliau realizuojami per elgesį, kurį asmuo palaiko elgesio savireguliacija. Svarbu tai, kad interesai nėra nepajudinamai stabilūs (kaip J. Holland teorijoje). Jie gali kisti bėgant metams. Ta veikla, kuri leidžia pasiekti norimą rezultatą ir kurioje asmuo turi aukštą saviveiksmingumo lygį, ilgainiui pradeda dominti vis labiau, susiformuoja stabilus interesas. Ir priešingai, veiklos, kurios neatneša rezultato, kuriose asmuo jaučia žemą saviveiksmingumo lygį, praranda susidomėjimą. Pavyzdžiui, vaikas gauna teigiamą mokytojo dėmesį už teisingą matematikos užduočių atlikimą. Jis deda daugiau pastangų ir suformuoja aukštą saviveiksmingumo lygį šioje veikloje. Kartu išauga jo susidomėjimas pačia matematika, susiformuoja interesas šiai sričiai. Ir priešingai – neigiama mokytojų reakcija mažina saviveiksmingumo lygį ir taip slopsta interesas šia veikla.

Vaikai augdami išbando daug įvairių veiklų. Jie taip pat mato, kaip sekasi įvairias veiklas atlikti jų draugams, bendraklasiams, bendraamžiams. Vienose veiklose jie patiria sėkmes, kitose – nesėkmes. Sėkmingos, patitenkinimą teikiančios veiklos, jei jas lydi ir aukštas saviveiksmingumo lygis, suformuoja pluoštą interesų, kurių pagrindu asmuo vėliau plėtoja savo karjerą.

Socialinė-kognityvinė karjeros teorija pateikia prognostinėmis savybėmis pasižymintį karjeros pasirinkimų modelį. Apibendrintai galima pasakyti, jog karjeros pasirinkimas – sudėtingas procesas, kurio kokybę veikia daug tarpinių kintamųjų, tokių kaip asmens saviveiksmingumo konkrečiose karjeros srityse lygis, rezultatų lūkesčiai, interesai, turimos kompetencijos. Vertybės ir gebėjimai karjeros pasirinkimui taip pat yra svarbūs, tačiau jų poveikis yra įtarpintas saviveiksmingumo ir rezultatų lūkesčių. Saviveiksmingumą ir lūkesčius taip pat veikia kiti asmenybės bei aplinkos veiksniai, tokie kaip lytis, rasė, genetika, fizinė sveikata, statusas. Taigi, karjeros pasirinkimo procesas priklauso nuo aplinkos ir asmens įtakos, vystosi laikui bėgant ir asmens yra nuolat peržiūrimas, atsižvelgiant į naujas aplinkybes (Lent, 2005). Interesai, nors ir yra svarbus karjeros sprendimų proceso veiksnys, visgi nėra absoliutus. Įvairios aplinkybės ir kultūrinės sąlygos kartais pareikalauja kompromisų. Asmuo sąmoningai gali aukoti savo karjeros interesus dėl asmeninių tikslų kitose gyvenimo srityse.

Remiantis šia teorija taip pat bandoma paaiškinti asmens mokymosi ir darbinės veiklos atlikimo ypatumus, kitaip tariant, karjeros tikslų įgyvendinimą. Tai, kiek asmuo dės pastangų į tam tikrą veiklą, kokį pasiekimo lygį užsibrėš, priklauso nuo jo turimų gabumų, praeityje atliktų veiklų rezultatų suvokimo, saviveiksmingumo lygio, rezultatų lūkesčių ir tikslų (žr. 3 pav.).

Suvokiamas gabumų ir kompetencijų lygis, praeities patirtis veikia asmens rezultatų lūkesčius bei saviveiksmingumą. Šie savo ruožtu veikia siekiamų tikslų lygį. Aukštesnis saviveiksmingumo lygis ir teigiami rezultatų lūkesčiai skatina išsikelti aukštesnius tikslus, dėti daugiau pastangų jiems pasiekti.



3 pav. Tikslų pasiekimo modelis (parengta pagal Lent, 2005)

Teorija atskirai išskiria karjeros savireguliacijos įgūdžius. Tai tikslų kėlimas ir pagalba jų siekiant. Daug dėmesio skiriama planavimui. Aplinka gali tiek padėti, tiek ir trukdyti siekti tikslų. Svarbu ir tikslų formulavimas. Svarbu, kad tikslai nebūtų pernelyg abstraktūs. Gerai, kai jie aiškūs, specifiniai, suskaidyti į subtikslus, yra labai nenutolę laike, viešai deklaruoti, jaučiamas didelis įsipareigojimas tikslams pasiekti. Blogai, jei tikslai migloti, amorfiški, tolimi, slapti, neįpareigojantys. Jei tikslai aiškūs, kitas žingsnis – planai, kaip juos pasiekti, ir išteklių, reikalingi tiems planams realizuoti. Kadangi ne visus karjeros barjerus galima numatyti, reikia būti lanksčiam ir pasiruošusiam karjeros planus keisti.

Teorijos kūrėjai teigia, kad dar tik kuriama socialinė-kognityvinė pasitenkinimo darbu samprata. Daroma prielaida, jog pasitenkinimą teikia artėjimas tikslų link. Pasitenkinimo prideda aš efektyvumo jausmas, tinkami lūkesčiai, gaunama aplinkos parama ir pakankamas išteklių kiekis. Malonumas darbe gali būti padidintas: keliant prasingus, iššūkį reiškiančius tikslus; tikslus skaidant į paprastus ir lengviau pasiekiamus; sukuriant priemones tikslų pasiekimui vertinti bei numatant veiksmus, ką daryti, jei to progreso nėra; skatinant savęs pastiprinimą; kuriant aplinkos paramą; mokant barjerų įveikimo strategijų.

Efektyviai savo karjerą valdantis žmogus šios teorijos požiūriu turi pasižymėti:

- ✔ *geru savo interesų, vertybių, talentų supratimu;*
- ✔ *supratimu, kaip interesai, vertybės, talentai atitinka profesijos pasirinkimus;*
- ✔ *aiškių tikslų ar pasirinkimų, kurie susieja savasties atributus (interesus, vertybes, talentus) ir karjeros galimybes (tokį, kuris atitinka interesus, patenkina vertybes, suteikia galimybę atsiskleisti talentams), turėjimu;*
- ✔ *gerais sprendimo priėmimo, tikslų kėlimo, tikslų siekimo (savireguliacijos) įgūdžiais,*
- ✔ *aplinka, kuri suteikia reikiamą paramą siekti tikslų (socialinį padrąsinimą, mentorystės paramą, finansinius išteklius) ir minimaliais barjeriais trukdo pasiekti tikslų (pavyzdžiui, rasinė diskriminacija);*
- ✔ *asmeninių bruožų rinkiniu (pavyzdžiui, žemas neigiamo saviveiksmingumo lygis, aukštas sąžiningumo lygis), kuris padeda priimti ir įgyvendinti svarbius gyvenimo sprendimus (pavyzdžiui, mažinant chronišką neapsisprendimą ir stiprinant gebėjimą kelti tikslus bei planuoti).*

Žiūrint iš socialinės-kognityvinės karjeros teorijos perspektyvos, pagrindinės intervencijos per konsultavimą turi būti nukreiptos į:

- ✔ *saviveiksmingumo (aš efektyvumo) stiprinimą, sukuriant klientui teigiamą patirtį, įvairiomis priemonėmis stiprinant jo pasitikėjimą savimi,*

- ✔ *iracionalių, karjerai trukdančių įsitikinimų šalinimą,*
- ✔ *su įvairia veikla susijusių teigiamų veiklos lūkesčių, galimų karjeros raidos scenarijų formavimą,*
- ✔ *karjeros sprendimų priėmimo, karjeros planavimo ir kitų svarbių karjeros valdymui kompetencijų ugdymą,*
- ✔ *karjerą atitinkančių interesų formavimą,*
- ✔ *karjeros aspiracijų (tikslų) formavimą,*
- ✔ *pagalbą adekvačiai pažįstant save, savo stipriąsias asmenybės puses.*

4.4. Kognityvinė informacijos apdorojimo teorija

Šis teorinis modelis analizuoja individo karjeros sprendimų priėmimo ir karjeros problemų sprendimo ypatumus, remdamasis žmogaus pažintiniais procesais (Sampson et al., 2004). Pagrindinis dėmesys yra skiriamas priimti sprendimams, nes, žvelgiant iš šiuolaikinės karjeros perspektyvų, priimdamas karjeros sprendimus žmogus konstruoja savo karjeros kelią. Karjeros sprendimų priėmimo sunkumai yra vieni dažniausių, dėl kurių pagalba kreipiamasi į karjeros konsultantus. Todėl šis teorinis modelis gerai pritaikomas karjeros konsultavimo praktikoje. Esminės prielaidos, kurias daro modelio kūrėjai, yra šios (Sampson et al., 2004; Sharf, 2010):

- ✔ *Karjeros problemų sprendimas ir sprendimų priėmimas apima tiek žmogaus emocijas, tiek mintis. Mąstymas ir emocijos neatskiriama vienas nuo kito. Tuo metu, kai mąstome apie savo karjeros problemas ir priimame karjeros sprendimus, emocijos atlieka informacinę ir skatinamąją funkcijas. Nerimas, sumišimas, depresija ir kitos emocinės reakcijos gali trikdyti sprendimo priėmimo procesą. Svarbu tirti ir suprasti, kaip emocijos veikia informacijos apdorojimo procesą, kokią įtaką skirtingos emocijos turi sprendimų priėmimui.*
- ✔ *Efektyvus karjeros sprendimų priėmimas ir problemų sprendimas įtraukia žinias (informaciją apie save ir pasaulį) ir mąstymo procesą (kaip reikia organizuoti sprendimo priėmimo bei problemų sprendimo procesą, kad jis būtų efektyvus). Žinios apie karjeros sprendimų priėmimo procesą padeda atpažinti, surasti, analizuoti karjeros informaciją bei informaciją apie save, formuluoti ir įvertinti karjeros pasirinkimų galimybes.*
- ✔ *Tai, ką mes žinome apie save ir pasaulį, nuolat kinta ir sąveikauja tarpusavyje. Dėl patirties mes informaciją apie save ir pasaulį išmokstame organizuoti sistematiškiau, o turimą informaciją efektyviau panaudoti priimant sprendimus. Informacijos organizavimui naudojamos schemas, kurios dėl patirties ir mokymosi tampa labiau struktūruotos, platesnės, sudėtingesnės.*

- ☑ **Karjeros sprendimų priėmimas ir problemų sprendimas yra įgūdžiai. Kaip ir kiti įgūdžiai, jie gali būti tobulinami mokymosi ir praktikos būdu. Karjeros ištekliai ir pagalba turi padėti mokyti asmenį informacijos apdorojimo įgūdžių, kad jis taptų geresniu problemų sprendėju ir sprendimų priėmėju.**

Šios keturios teorijos prielaidos yra kognityvinės informacijos apdorojimo piramidės kūrimo pagrindas (žr. 4 pav.). Ši piramidė paaiškina, koks yra ryšys tarp žinių apie save ir karjeros galimybės bei karjeros sprendimų priėmimo įgūdžių.



4 pav. Karjeros sprendimų priėmimo informacijos apdorojimo sričių piramidė (parengta pagal Sampson et al., 2004)

Piramidę sudaro trys esminiai kognityvinės informacijos apdorojimo elementai: žinios, sprendimo priėmimo įgūdžiai ir kontrolė.

Žinios apie save ir karjeros galimybes

Piramidės pagrindą sudaro žinių sritys, kurioms priklauso žinios apie save ir žinios apie karjeros galimybes. Žinias apie save sudaro žinios apie įvairias asmens charakteristikas, tokias kaip: interesai, vertybės, gabumai, kompetencijos, asmenybės bruožai, gyvenimo prioritetai, tikslai ir t. t. Čia taip pat saugoma informacija, susijusi su asmens patirtimi. Tai įvairūs svarbūs gyvenimo epizodai, apimantys veikiančius asmenis, atliktus veiksmus, emocijas, veiksmų padarinius. Žinios apie save gaunamos iš įvairių šaltinių: studijų ir darbo patirties, sąveikos su kitais asmenimis, savirefleksijos, įvairių vertinimo metodikų atlikimo.

Žinios apie karjeros galimybes – tai žinios apie išorinį pasaulį. Jos apima informaciją apie: profesijas, darbus, organizacijas, mokymosi galimybes, ekonominės raidos tendencijas, įsidarbinimo galimybes ir t. t. Ši informacija asmens nuolat atnaujinama, detalizuojama, tikrinama. Piramidės pagrindas gali būti prilygintas kompiuterio duomenų laikmenai, kur duomenys yra saugomi pažintinių schemų pavidalu.

Sprendimų priėmimas

Antrasis piramidės lygmuo reprezentuoja informacijos apdorojimo procesus. Modelio autoriai remiasi klasikine sprendimo priėmimo samprata, išskirdami penkis pagrindinius informacijos apdorojimo įgūdžius: komunikaciją, analizę, sintezę, vertinimą ir įgyvendinimą (Sampson et al., 2004). Pats sprendimo priėmimo procesas organizuojamas ciklo principu (žr. 5 pav.). Reikėtų paminėti, jog modelio autoriai karjeros problemų sprendimą laiko sprendimų priėmimo sudėtine dalimi.



5 pav. Karjeros problemų sprendimo ciklas (parengta pagal Sampson et al., 2004)

Su karjeros problemų sprendimu susijęs sprendimų priėmimas prasideda komunikacijos stadija. Komunikacijos metu asmuo suvokia, kad skiriasi esama ir pageidaujama karjeros situacija, arba, kitaip tariant, jog

turi karjeros problemą. Informaciją apie karjeros problemą gali pranešti tiek vidiniai (emociniai, fiziologiniai), tiek išoriniai (aplinkinių grįžtamasis ryšys, veiklos rezultatai) signalai. Pavyzdžiui, asmuo gali jausti nepasitenkinimą darbu ar studijomis, nusivylimą, liūdesį, nerimą, kad veltui švaisto laiką ir užsiima ne tuo, kuo reikėtų. Tai svarbūs vidiniai signalai. Išorinių signalų pavyzdžiais galėtų būti suprastėję veiklos rezultatai, kolegų ir vadovų grįžtamasis ryšys apie menkas pastangas, iniciatyvos, įsipareigojimų stoką.

Šioje stadijoje svarbu, jog asmuo suvoktų ryšį tarp išorinių bei vidinių signalų ir karjeros problemos. Tai nėra paprasta ir dažnai reikalauja konsultantų pagalbos. Dėl įvairių priežasčių klientai gali neigti, jog jų sveikatos sutrikimai, prasta nuotaika, pašliję santykiai darbe ar šeimoje yra karjeros problemos simptomai. Reikia juos skatinti tyrinėti patiriamus simptomus ir bandyti identifikuoti, su kokiomis problemomis jie susiję. Kartais tenka surinkti papildomos informacijos, daugiau įrodymų, kad atsirastų aiškesnė sąsaja tarp išorinių bei vidinių signalų ir karjeros problemos. Per karjeros konsultacijas šioje stadijoje rekomenduojama klientui užduoti du svarbius klausimus:

- ✔ *Ką jis galvoja ir kaip jaučiasi vertindamas savo karjeros pasirinkimą iš dabarties perspektyvos?*
- ✔ *Ką jis norėtų pasiekti per konsultacijas, kokio rezultato tikisi?*

Antroji modelio stadija – analizė. Šioje stadijoje koncentruojamas dėmesys į savęs ir karjeros galimybių pažinimo sritis, analizuojama, ar turima informacija (arba jos stygius) nėra kaip nors susijusi su karjeros problema. Iš naujo įvertinami interesai, vertybės, kompetencijos, gyvenimo prioritetai. Klientui pasiūloma atnaujinti informaciją apie dominančias karjeros (darbo, studijų, profesijos) galimybes. Taip pat papildomai dirbama su klientų klaidingais įsitikinimais, siekiama, jog klientas suprastų, kaip jie veikia sprendimo priėmimo procesą.

Šioje stadijoje konsultuojamam asmeniui svarbu sau atsakyti į tokius klausimus:

- ✔ *Ką turėčiau žinoti apie save, kad galėčiau išspręsti karjeros problemą?*
- ✔ *Kokios karjeros informacijos man trūksta?*
- ✔ *Kodėl aš jaučiuosi taip, kaip jaučiuosi?*
- ✔ *Ką man svarbūs asmenys galvoja apie mano pasirinkimus?*
- ✔ *Kas lėmė tokį mano karjeros pasirinkimą?*

Trečioji modelio stadija – sintezė. Kai informacija yra išanalizuojama, asmuo gali pradėti ieškoti galimų problemos sprendimo būdų. Pagrindinis šios stadijos klausimas – ką tiksliai turėčiau padaryti, norėdamas išspręsti iškilusią karjeros problemą? Ši stadija susideda iš dviejų substadijų: detalizavimo (arba išplėtimo) ir kristalizavimo (arba susiaurinimo). Detalizavimas – tai galimų pasirinkimų sąrašo išplėtimas. Šiame etape siekiama sugeneruoti pakankamą kiekį problemos sprendimo alternatyvų. Tam reikalui galima pasitelkti

„smegenų šturmo“ ar kitas panašias technikas. Kristalizavimo etape vertinamos galimos karjeros problemos sprendimo alternatyvos, sąrašas susiaurinamas iki kelių (3–5) priimtinausių alternatyvų. Pavyzdžiui, įvertinus galimas įsidarbinimo alternatyvas, remiantis jų atitiktimi asmens interesams ir vertybėms, išrenkamos trys geriausios alternatyvos, su kuriomis dirbama toliau.

Ketvirtoji stadija – vertinimas. Šios stadijos metu likusios problemos sprendimo alternatyvos yra detaliai įvertinamos pagal iš anksto nustatytus kriterijus. Svarbu, jog sudarant kriterijų sąrašus būtų atsižvelgiama ir į asmenybės (pavyzdžiui, vertybės, gabumai, interesai), ir į aplinkos kintamuosius (pavyzdžiui, įsidarbinimo galimybės, vidutinis atlyginimas, galimybė derinti karjerą su kitomis gyvenimo sritimis). Alternatyvų grupių gali būti įvairių. Jos priklauso nuo sprendžiamos karjeros problemos, priimamo karjeros sprendimo, pavyzdžiui, alternatyvos, susijusios su profesijos pasirinkimu, mokymo įstaigos pasirinkimu, darbo pasirinkimu ar keitimu ir t. t.

Per konsultacijas kliento klausama:

- ✔ ***Koks pasirinkimas jam atrodo geriausias? Kodėl?***
- ✔ ***Kaip šis pasirinkimas gali paveikti jo ateities gyvenimą?***
- ✔ ***Ką apie tokį pasirinkimą manytų jam svarbūs žmonės?***
- ✔ ***Ką apie tokią alternatyvą manytų bendruomenė, artimoji socialinė aplinka, kurioje jis gyvena? (Kai kuriems klientams aplinkos vertinimas yra labai svarbus.)***

Penktoji stadija – įgyvendinimas. Kai galimos problemų sprendimo alternatyvos įvertinamos ir išsirenkama viena geriausia – pereinama prie jos įgyvendinimo strategijų bei planų kūrimo. Svarbu padėti klientams susidaryti aiškų, realistišką, smulkiais įgyvendinamais žingsniais sukonstruotą karjeros planą, kuris leistų optimaliu būdu pasiekti išsikeltus karjeros tikslus. Planų pavyzdžių gali būti įvairių: darbo paieškos planas, stojimo mokyti į aukštąją mokyklą veiksmų planas, studijų programos ar aukštosios mokyklos keitimo planas, nuosavo verslo kūrimo planas ir t. t.

Karjeros veiksmų plano pasirengimas skatina žmones realiems žingsniams, padidina jų saviveiksmingumo lygį, atsiranda daugiau pasitikėjimo savo jėgomis ir tikėjimo, kad nuosekliai įgyvendinant tai, kas suplanuota, galima pasiekti trokštamą karjeros būseną, išspręsti karjeros problemą. Šioje fazėje klientas iš esmės turi prisiimti atsakomybę už savo veiksmus, už pasirengto plano įgyvendinimą. Karjeros konsultantas gali padėti patikslinti kai kurias neaiškias plano dalis, teikti emocinę paramą, padėti identifikuoti ir pašalinti plano įgyvendinimo metu išryškėjusias kliūtis. Pavyzdžiui, įgyvendinant darbo paieškos planą gali paaiškėti, jog klientui trūksta savęs pristatymo įgūdžių. Tokiu atveju konsultantas pats gali pamokyti klientą efektyvaus pristatymo strategijų ir įgūdžių arba nusiųsti pas kolegas –karjeros ugdymo specialistus. Įgyvendinus pasirinktą alternatyvą, vėl grįžtama į komunikacijos fazę. Klientas turi išlikti atviras vidiniams ir aplinkos signalams, kurie informuoja, ar ši alternatyva tikrai pašalino karjeros problemą.

Kognityvinės informacijos apdorojimo modelio autoriai nurodo tris pagrindines vietas, kuriose sprendimų priėmimo procesas dažniausiai stringa, kur klientui reikia papildomos pagalbos:

- 1** *Komunikacijos stadija, kai neaiški karjeros problema, asmuo jaučiasi pasimetęs, sumišęs, vyrauja daug neigiamų emocijų (nerimo, liūdesio, nusivylimo, kartais pykčio). Konsultanto iššūkis šioje stadijoje – padėti klientui susieti gaunamus vidinius ir išorinius signalus su karjeros situacija, suformuluoti aiškią problemą, kurią reikia ir galima išspręsti.*
- 2** *Vertinimo stadija, kai klientas negali pasirinkti vienos geriausios problemos sprendimo alternatyvos ir emociškai įsipareigoti ją įgyvendinti. Kai kurie klientai turi rimtų gebėjimo apsispręsti problemų, kurios apima ne tik karjerą, bet ir kitas gyvenimo sritis. Iš šalies gali atrodyti, jog klientas ieško tobulos alternatyvos, tačiau po šia „paieška“ iš tiesų kartais slepiasi gilesnės problemos, susijusios su aukštu nerimo lygiu ir neryžtingumu kaip asmenybės bruožu. Dirbant su tokiais klientais geriausias alternatyvos paieška menkai gali pagelbėti, reikia dirbti su kliento neryžtingumu, ieškoti jo priežasčių, skatinti klientą veikti.*
- 3** *Vykdomo stadija, kai klientas nesugeba ar nenori pereiti nuo veiksmų plano prie konkrečių veiksmų. Šiuo atveju svarbi kliento motyvacija ir įsipareigojimas veikti. Niekas už patį žmogų jo problemos neišspręs, todėl konsultantas turi palikti atsakomybę klientui. Jei klientas nesiima suplanuotų veiksmų, galima pasitikrinti, ar priimtas sprendimas tikrai yra kliento suvokiamas kaip jo sprendimas ir geriausia alternatyva. Gali būti taip, jog klientui priimtas sprendimas svetimas, jis jaučiasi tarsi sprendimą būtų pakišęs konsultantas ar primetęs koks nors jam svarbus asmuo. Tokiu atveju reikia vėl grįžti prie alternatyvų vertinimo, o gal – net ir prie analizės fazės. Kartais klientams nebūna iki galo aiškūs karjeros planų įgyvendinimo žingsniai, trūksta pasitikėjimo savimi žengiant šiuos žingsnius. Tokiu atveju reikia padėti klientams detalizuoti pasirengtus planus, paskatinti juos veikti.*

Kontrolės procesai

Tai aukščiausias piramidės lygmuo, žymintis sprendimų priėmimo proceso valdymą ir kontrolę. Asmuo, naudodamas šį lygmenį, kontroliuoja savo emocijas, mąstymą ir elgesį. Išskiriami trys būdai, kurie padeda kontroliuoti sprendimo priėmimo procesą: pokalbis su savimi, savimonė, kontrolė ir priežiūra.

Pokalbis su savimi. Tai asmens vidinis pranešimas pačiam sau apie karjeros sprendimus, jų padarinius, išylančias problemas, jų įveikimo galimybes ir t. t. Pokalbis su savimi gali būti negatyvus arba pozityvus. Pozityvaus pokalbio turinyje vyrauja teigiamos emocijos, asmens pasitikėjimas savimi, galimybė priimti tinkamą sprendimą ar pašalinti karjeros sunkumus, pavyzdžiui:

- ✔ *aš rasiu trokštamą darbą;*
- ✔ *aš sėkmingai baigsiu studijas;*
- ✔ *aš galiu gerai atlikti šią užduotį;*
- ✔ *šioje organizacijoje būsiu vertinamas kaip geras darbuotojas ir t. t.*

Neigiamas pokalbis su savimi, priešingai, – persmelktas nepasitikėjimo savo jėgomis ir neigiamų emocijų (nerimo, liūdesio, nusivylimo). Pavyzdžiui:

- ✔ *aš niekada nesugebėsiu nuspręsti, kokio darbo noriu;*
- ✔ *su savo studijų diplomu aš neturiu jokios galimybės susirasti darbą;*
- ✔ *aš susimausiu per atrankos pokalbį;*
- ✔ *po bandomojo laikotarpio mane atleis ir t. t.*

Teigiamas pokalbis su savimi yra svarbus veiksnys tiek priimant karjeros sprendimus, tiek juos įgyvendinant. Jis praplečia galimų karjeros pasirinkimų lauką, leidžia atviriau tyrinėti save, kelti ambicingesnius karjeros tikslus, dėti daugiau pastangų atsiradusiems sunkumams įveikti. Teigiamas pokalbis atlieka savęs pastiprinimo funkciją, todėl asmuo gali siekti ilgalaikių karjeros tikslų, ilgai negaudamas trokštamų rezultatų. Pavyzdžiui, daug kartų nesėkmingai pradėti nuosavą verslą, ilgai bei atkakliai ieškoti norimo darbo ir pan. Per konsultacijas svarbu stiprinti klientų pasitikėjimą savimi, mokyti juos pozityviai save vertinti, paskatinti save už atliktus darbus.

Savimonė. Gebėjimas priimti gerą karjeros sprendimą yra susijęs ir su savęs, kaip sprendimą priimančio žmogaus, įsisažymėjimu. Reflektuodamas savo karjeros sprendimo priėmimo procesą, asmuo gali jį koreguoti, išvengti sprendimo kokybę galinčių paveikti trukdžių (pavyzdžiui, neigiamo pokalbio su savimi, nepagrįstų aplinkinių lūkesčių, negebėjimo apsispręsti ir t. t.). Todėl refleksijai per karjeros konsultacijas turi būti skiriama ypač daug dėmesio. Klientas turi ne tik priimti gerą karjeros sprendimą, bet ir įsisažyminti, kodėl tokį priėmė. Karjeros sprendimų proceso įsisažymėjimas taip pat leidžia įgyti sprendimo priėmimui reikalingų įgūdžių, asmuo išmoksta sprendimą priimti pats.

Kontrolė ir priežiūra. Asmuo gali ne tik įsisažyminti savo sprendimo priėmimo procesą, bet ir jį valdyti – prižiūrėti bei kontroliuoti. Pavyzdžiui, jis gali nuspręsti, kiek laiko skirti sprendimo priėmimui, kur ir kada jį priimti, kieno pagalbos paprašyti, kada baigti sprendimo priėmimą ir pereiti prie sprendimo įgyvendinimo fazės. Per konsultacijas svarbu padėti klientui įsisažyminti, kad jis pats kontroliuoja savo sprendimo priėmimo procesą, kad gali valdyti jo trukmę, gerinti kokybę. Tai ypač svarbu dirbant su tais žmonėmis, kurie pernelyg skuba priimti sprendimus ir dėl to nukenčia sprendimų kokybę. Taip pat su turinčiais apsisprendimo problemų, negalinčiais išsirinkti geriausios alternatyvos. Tokiu atveju sutartas sprendimo priėmimui skiriamas

laikas tampa gera optimalaus rezultato siekimo priemone. Karjeros sprendimų priėmimo proceso supratimas ir valdymas leidžia asmeniui pajusti aukštesnį saviveiksmingumo lygį karjeros sprendimų priėmimo srityje, siekti tobulinti sprendimo priėmimo gebėjimus.

Apžvelgėme kognityvinės informacijos apdorojimo teorijos pagrindinius postulatus bei jos taikymo karjeros konsultavimui ypatumus. Teorija gana lengvai taikoma praktikoje. Pagal ją parengta nemažai pagalbinių priemonių, kurias galima rasti Floridos universiteto Karjeros centro puslapyje (<http://www.career.fsu.edu/techcenter/>). Baigiant šios teorijos apžvalgą, vertinga susipažinti su Sampson et al. (2004) rekomenduojamo septynių žingsnių karjeros konsultacijos proceso etapais:

- ✔ *Pradinis interviu. Jo tikslas – susirinkti informaciją apie kliento karjeros problemos kontekstą. Su klientu užmezgamas ryšys, pristatomas ir paaiškinamas kognityvinės informacijos apdorojimo modelis (piramidė).*
- ✔ *Pradinis įvertinimas. Pateikiamas pasirengimo konsultavimui vertinimo klausimynas. Siūlo naudoti pačių autorių sukurtą „Karjeros minčių klausimyną“ (angl. Career Thoughts Inventory).*
- ✔ *Problemos apibrėžimas ir priešasčių analizė. Problema identifikuojama ir išanalizuojama tokiu lygiu, kad klientas galėtų suformuluoti aiškius tikslus.*
- ✔ *Tikslų formulavimas. Konsultantas kartu su klientu suformuluoja kliento tikslus, kurių pasiekimas leistų išspręsti karjeros problemą.*
- ✔ *Individualaus mokymosi plano parengimas. Konsultantas kartu su klientu parengia kliento mokymosi planą, kuris leistų klientui pasiekti išsikeltus tikslus.*
- ✔ *Individualaus mokymosi plano įgyvendinimas. Su konsultanto pagalba klientas įgyvendina mokymosi planą. Mokymosi tikslai siejami su karjeros sprendimų priėmimo etapais. Ką klientas turi išmokyti, kad galėtų priimti ir realizuoti karjeros problemą pašalinantį sprendimą.*
- ✔ *Pasiekimų apžvalga ir apibendrinimas. Kai klientas užbaigia individualų mokymosi planą, su konsultantu aptaria savo pažangą, spręsdamas suformuluotą karjeros problemą.*

4.5. Chaoso karjeros teorija

Pastaruosius porą dešimtmečių analizuojant žmogaus elgesį atkreiptas dėmesys į chaoso teoriją. Jos postulatai sėkmingai taikomi aiškinant žmogaus elgesio savireguliacijos ypatumus (Carver, Scheier, 1998). Ši teorija pritaikyta ir asmeninės karjeros valdymo srityje (Pryor, Bright, 2011). Pagrindinė prielaida chaoso teorijos populiarėjimui – vis spartesni pasaulio pokyčiai, verčiantys peržiūrėti asmens prisitaikymo prie jų mechanizmus.

Chaos teorijos atstovai žmogų traktuoja kaip sudėtingą dinaminę sistemą, kuri priversta lanksčiai reaguoti į išorinio pasaulio chaotiškus pokyčius. Tokia sistema (žmogus) iš vienos pusės siekia išlaikyti savo vientisumą, o iš kitos – yra atvira galimiems pokyčiams. Svarbu pabrėžti tai, jog pokyčiai vyksta ne linijiniu būdu. Paprastai kalbant, radikalius žmogaus karjeros pokyčius gali nulemti visiškai atsitiktiniai, iš pirmo žvilgsnio nereikšmingi, veiksniai. Ir priešingai, didelis spaudimas pokyčiams gali tų pokyčių nesukelti. Nelinijinių pokyčių pavaizdavimui dažnai naudojama „drugelio efekto“ metafora, teigianti, jog iš pažiūros nereikšmingi pradiniai trikdžiai dinaminėse sistemose (pavyzdžiui, atsitiktinai sutikto žmogaus išsakyta mintis apie perspektyvią veiklos sritį) gali sukurti didžiulį pokyčių ilgalaikiame sistemos elgesyje (radikalus karjeros krypties pakeitimas, įžvelgus naujų galimybių).

Asmuo, kaip dinaminė sistema, nuolat sąveikauja su kitomis sistemomis: potencialiais darbdaviais, švietimo įstaigomis, bendruomenės grupėmis, darbo rinka, nacionaline ir globalia ekonomika ir t. t. Jis siekia išlikti kaip fizinė būtybė ir užsiimti prasminga veikla. Iš esmės chaotišką pasaulį asmuo siekia „prisijaukinti“ ir įprasminti. Kartais jam tai neblogai sekasi, tačiau neretai iš pirmo žvilgsnio adaptyvus veiksmas neduoda norimo rezultato (pavyzdžiui, asmuo daugelį metų siekė išlikti lojalus įmonei, o ši juo atsikrato reorganizacijos atveju).

Chaos karjeros teorija paaiškina tikrus fenomenus, kurių negeba paaiškinti kitos karjeros teorijos:

- ✔ ***konfliktą tarp buvimo ir tapimo;***
- ✔ ***konstruktyvų elgesį su neplanuotais įvykiais;***
- ✔ ***chaoso teikiamą potencialą konstruktyviems pokyčiams;***
- ✔ ***galimybių pažinimo prioritetą prieš priešasčių analizę;***
- ✔ ***žmogaus karjeros planavimo ribotumą;***
- ✔ ***karjeros konsultavimo plačios vizijos svarbą.***

Toliau paanalizuosime keletą pagrindinių sąvokų, vartojamų chaos karjeros teorijoje. Tai (Pryor, Bright, 2011): atraktoriai, fraktalai, sistemos mąstymas.

Atraktoriai. Ši sąvoka sistemų teorijoje žymi sistemos judėjimo kelią. Atraktorius – tarsi tam tikras sistemos „variklis“, skatinantis sistemą judėti tam tikru būdu. Jis suteikia sistemos elgesiui kryptį ir motyvaciją. Kuo sistema sudėtingesnė, tuo sunkiau identifikuoti atraktorius. Jų gali būti daug ir įvairių. Kiekviena subsystema gali turėti savo atraktorius, kurie gali konfliktuoti tarpusavyje. Psichologijoje atraktoriai turi skirtingus pavadinimus, priklausomai nuo teorinės koncepcijos: instinktai, bruožai, temperamento tipai, įpročiai, gabumai, vertybės, interesai ir t. t. Karjeros konsultantai paprastai siekia išmatuoti kliento atraktorius, nustatyti, kokios jėgos jį skatina veikti tam tikra kryptimi.

Fraktalai. Fraktalas – tai darinys, kurio atskiri fragmentai panašūs į visumą. Chaoso karjeros teorijos kūrėjai teigia, kad žmogaus elgesys turi fraktalams būdingų savybių. Jis yra pasikartojantis, reguliarus, simetriškas tarp skirtingų gyvenimo sričių. Fraktalai atitinka karjeros konstruktyvumo teorijoje vartojamą sąvoką – tema (angl. theme) (Savickas, 2001). Tema – tai einamuoju momentu žmogui aktualus fraktalas, išsiskyręs iš elgesio visumos.

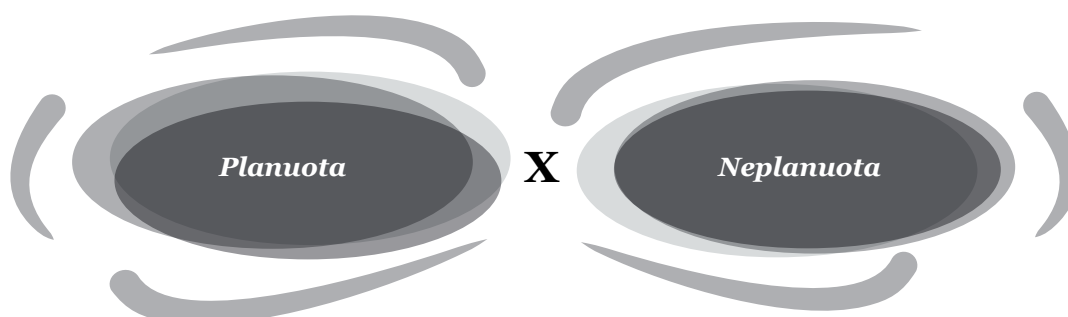
Sistemos mąstymas. Sistema (šiuo atveju – žmogus) gali mąstyti dvejopai: kaip uždara sistema ir kaip atvira sistema.

Mąstydamas kaip uždara sistema žmogus iš esmės siekia kontroliuoti ir valdyti pokyčius. Jis yra įsitikinęs, kad kontroliuoja savo gyvenimą ir karjerą, kad netikėti nemalonūs pokyčiai jį aplenks. Savo įsitikinimą stabilia ateitimi jie dažniausiai grindžia praeities patirtimi. Pokyčių galimybę rodančius signalus tokie žmonės paprastai linkę ignoruoti. Todėl suvokimas, kad pokytis jau įvyko, ateina staiga. Tai būna labai netikėta, sukelia stiprių neigiamų emocijų. Tokia strategija atneša sėkmę tik tam tikruose kontekstuose ir dažnai ši sėkmė būna trumpalaikė. Neplanuoti pokyčiai anksčiau ar vėliau įneša sumaištį į sistemą, sukelia krizes. Karjeros problemos iš esmės kyla tuomet, kai žmogus bando mąstyti kaip uždara sistema ir kartu prisitaikyti pasaulyje, kuriame vyrauja atviros sistemos ir chaotiški pokyčiai. Taigi, kitaip tariant, pagrindinė karjeros problemų priežastis, vadovaujantis chaoso karjeros teorija, yra negebėjimas valdyti neplanuojamų aplinkos pokyčių.

Mąstydamas kaip atvira sistema asmuo remiasi bazine prielaida, kad žmogus yra ribota būtybė ir jis negali visko suprasti bei kontroliuoti. Todėl neprognozuojamų įvykių galimybė šiuo atveju suvokiama kaip normalus reiškinys, jie gali nutikti bet kada.

Sėkminga praeities patirtis nėra garantas, kad pavyks sėkmingai tvarkytis ir ateityje. Taip pat pripažįstamas pokyčių nelineiškumas. Stiprių karjeros pokyčių gali sukelti iš pirmo žvilgsnio nereikšmingos įtakos. Pavyzdžiui, sėkmingą karjerą gali sugriauti koks nors spontaniškas konfliktas, kliento skundas ar viešas neapgalvotas pasisakymas.

6 paveikslėlis iliustruoja planuotų ir neplanuotų įvykių sąsajas chaotiškame pasaulyje. Kairėje pusėje esanti elipsė vaizduoja žmogaus „sukimąsi“ kasdienėje, suplanuotoje ir prognozuojamoje veikloje (pavyzdžiui, šiuo metu dirbamas darbas). Tačiau toks judėjimas aiškia kreive (kasdienės rutinos atlikimas) nėra absoliutus, nes esame atvira sistema, kuri nuolat sąveikauja su kitomis sistemomis. Taigi retkarčiais mes laike ir erdvėje prasilenkiame su neplanuotu įvykiu (elipsė dešinėje paveikslėlio pusėje), kertame tašką X, kuriame galime pamatyti naują galimybę ir pakeisti savo judėjimo trajektoriją. Arba tas netikėtas įvykis būna toks stiprus, kad jis mus įtraukia ir mes net nenorėdami imame judėti kita kryptimi. Pavyzdžiui, atsitiktinai perskaitome įdomų darbo pasiūlymą kaip tik tuomet, kai turime problemų dabartiniame darbe, esame jautrūs galimam pokyčiui (taške X) ir priimame sprendimą keisti darbą. Arba įvyksta neplanuotas įvykis įmonėje, verčiantis atlikti reorganizaciją kaip tik tame padalinyje, kuriame dirbame (taške X), ir dėl to netenkame darbo.



6. pav. „Drugelio efekto“ modelis

„Prisijaukinę“ neplanuotą įvykį, mes vėl imame sukintis kasdienėje rutinoje, kurti ilgalaikius planus, kaip gyvenime toliau. Ateityje, vertindami šį perėjimą (ypač jei jis turės teigiamų padarinių), dažniausiai teigsime, jog tai buvo logiškas, apgalvotas sprendimas, ilgalaikių pastangų rezultatas. Mums netgi atrodo, jog jokio atsitiktinumo veiksnio čia nebuvo, nors tuo metu, kai buvo priimamas sprendimas, lemiamos įtakos jam turėjo atsitiktiniai veiksniai. Šis psichologinis fenomenas vadinamas „juodosios gulbės fenomenu“ (Taleb, 2007). Kol žmonės nežinojo, kad gulbės gali būti juodos spalvos, niekas neprognozavo tokios galimybės. Kai buvo atrasta juodųjų gulbių rūšis, pasidarė tarsi normalu, jog gulbės būna ne tik baltos.

R. Pryor ir J. Bright (2008) siūlo mokytis žmonėms mąstyti ne kaip uždaroms, o kaip atviroms sistemoms. Reikia formuoti nuostatą, jog pasaulyje egzistuoja juodosios gulbės – tam tikros galimybės, kurių mes dar nematėme. Tik būdami atviri besiformuojančioms gyvenimo ir karjeros galimybėms, galėsime jas pastebėti ir jomis pasinaudoti. Jei manytume, jog žinome, kas mūsų laukia ateityje, mes galimybes ignoruosime, kad ir kaip arti mūsų jos „plaukiotų“. Tiek ugdymo karjerai, tiek karjeros konsultacijų metu reikia padėti klientams keisti savo įprastas nuostatas šia linkme:

- 1 **Nuo numatymo (prognozavimo, pranašavimo) prie įžvalgų apie dabartines tendencijas individo vidiniame pasaulyje ir aplinkoje. Socialinis pasaulis chaotiškas, todėl jo ateities raidos neįmanoma tiksliai prognozuoti. Asmeninius pokyčius taip pat sudėtinga prognozuoti: laikui bėgant keičiasi žmogaus interesai, vertybės, gyvenimo prioritetai. Todėl kur kas svarbiau yra ne stengtis nuspėti, kas bus ateityje, o išmokti pastebėti, kas vyksta mūsų dabartiniame asmeniniame gyvenime ir išoriniame pasaulyje. Išmokus pastebėti dabartines tendencijas ir galimybes, galima lengviau įveikti ateities pokyčius.**
- 2 **Nuo plano turėjimo prie nuolatinio planavimo ir lankstaus planų koregavimo. Kadangi pasaulis chaotiškai keičiasi, bet koks planas yra pasmerktas modifikavimui. Todėl gerokai svarbiau yra ne detalaus ilgalaikio plano turėjimas ir jo laikymasis, o lankstus planavimas. Asmuo turi mokytis kūrybingai planuoti, palikti vietas nenumatytiems įvykiams.**

- 3** *Nuo pasirinkimų skaičiaus mažinimo prie atvirumo galimybėms. Tradiciškai konsultuojant karjeros klausimais įprasta spausti klientą siaurinti turimų alternatyvų skaičių, pasirinkti geriausią. Neapsisprendimas laikomas karjeros problema, o aiškus apsisprendimas ir įsipareigojimas jam – karjeros brandos ženklų. Šios teorijos autoriai teigia priešingai. Žmogus yra ribota būtybė. Jis niekada negali priimti geriausio sprendimo (nevaldo visos informacijos ir negali numatyti chaotiško pasaulio raidos). Todėl klientus reikia mokyti ne susiaurinti galimų pasirinkimų ratą, o priešingai – jį plėsti. Tam tinka įvairios kūrybiškumą ugdančios technikos, leidžiančios pamatyti naujas visuomenės poreikių tenkinimo galimybes. Klientai turi išmokyti neapsisprendimą ir atvirumą galimybėms vertinti kaip tinkamą strategiją chaotiškame pasaulyje.*
- 4** *Nuo kontrolės prie kontroliuojamo lankstumo. Natūralus žmonių noras siekti savo karjeros kontrolės. Tačiau toks siekis yra neracionalus, žvelgiant iš chaoso karjeros perspektyvos, be to, jis sukelia žmonėms stiprų stresą. Gerokai vertingesnės strategijos yra tokios kaip: optimizmas, aukštas saviveiksmingumas, smalsumas, atkaklumas, rizikavimas, savęs kaip „sėkmės kūdikio“ laikymas. Jos skatina aktyviai tyrinėti karjeros galimybes ir išlikti lanksčiam.*
- 5** *Nuo siekio išvengti nesėkmės prie rizikos neišvengiamumo suvokimo ir priėmimo. Nesėkmės baimė yra viena didžiausių karjeros kliūčių. Ji neleidžia rizikuoti, siekti aukštesnių tikslų, žiūrėti į sunkumus kaip į iššūkius. Visgi, žmogus gyvena chaotiškame pasaulyje, kuriame neįmanoma visko kontroliuoti, todėl teorijos autoriai siūlo į nesėkmę žvelgti kaip į normalų reiškinį, kurio neįmanoma išvengti. Nesėkmės suteikia labai daug informacijos mokymuisi, yra galimybė tobulėti. Jei iš nesėkmių gaunama vertingos informacijos ateičiai, jos negali būti laikomos nesėkmėmis – tai „sėkmingos nesėkmės“.*
- 6** *Nuo tikimybių prie galimybių. Laikantis tradicinio požiūrio į karjeros sprendimų priėmimą siekiama iširti galimas (esančias) sprendimų alternatyvas ir pasirinkti geriausią. Šiuo atveju siūloma neapsiriboti alternatyvų paieška, o jas kurti. Tam galima panaudoti rizikos prisiėmimą, mokymąsi iš klaidų, intuiciją ir t. t. Tokiu atveju praplečiamas galimų pasirinkimų laukas, asmuo mokomas kurti karjeros galimybes neapsiribojant tuo, kas yra dabar.*
- 7** *Nuo fiksuotų tikslų, vaidmenų ir rutinos prie galimybių tyrimo ir prasmių paieškos. Bandytas sudėtingą ir chaotiškai besiplėtojančią pasaulį sutalpinti į tam tikras aiškias schemas (tikslus, scenarijus, vaidmenis) jį pernelyg supaprastina ir sukuria iliuzinį tikrovės jausmą. Užuoat skatinus klientą kelti ilgalaikius karjeros tikslus, kur kas svarbiau mokyti neapibrėžtumo tyrinėjimo strategijų bei ugdyti atvirumo galimybėms nuostatą. Svarbu, jog klientas žvelgtų į neplanuotus įvykius kūrybiškai, kaip į atsiveriančias galimybes. Centrinis karjeros konsultavimo tikslas yra kliento nuostatos atvirumui, galimiems neplanuotiems įvykiams (juodosioms gūbėms) formavimas.*
- 8** *Nuo informavimo prie informavimo ir transformavimo. Per klasikinį karjeros konsultavimą daug dėmesio skiriama klientams informuoti apie potencialias karjeros galimybes (profesijas, studijų kryptis, darbo pasiūlymus ir kt.). Informacijos amžiuje kiekvienas asmuo turi prieigą prie gausybės karjeros informacijos šaltinių. Poreikiui esant galima rasti ir įvairiausias mokomosios medžiagos,*

įsivertinimo metodikų, profesijų klasifikatorių. Todėl karjeros konsultantas nebeturėtų apsiimti informacijos teikėjo vaidmens. Juolab kad, remiantis chaoso karjeros teorija, kiek informacijos būtų surinkta, vis tiek negali būti absoliučiai tikras dėl priimamo sprendimo pagrįstumo. Karjeros informacija yra nors ir svarbus, bet tik vienas iš karjeros transformavimo elementų. Šio elemento įtakos karjeros sprendimų priėmimui nereikia suabsoliutinti. Taip pat verta atkreipti klientų dėmesį ir į šiuolaikinių informacinių šaltinių naudojimą (YouTube, Facebook, LinkedIn ir kt.).

9 Nuo normatyvinio mąstymo prie mąstymo, atviro naujoms besiformuojančioms galimybėms. Dauguma karjeros konsultantų yra išmokyti pagarbiai žvelgti į normaliojo pasiskirstymo kreivę (Gauso skirstinys). Tikimasi, jog analizuojami veiksniai (kliento ypatumai, aplinkos požymiai, įvykiai ir t. t.) pateks į normalumo zoną. Deja, sudėtingų dinaminių sistemų pasaulyje priešastingumas nėra linijinis, todėl normalusis pasiskirstymas daugiau yra tendencija, bet ne taisyklė. Čia nuolat nutinka „nenormalūs“ įvykiai (pavyzdžiui, teroristų išpuoliai, gamtinės katastrofos, epidemijos, netikėti korporacijų bankrotai, aukso puodo laimėjimai, tam tikrų gaminių populiarumo išaugimas ir t. t.), kurie turi didžiulę įtaką daugelio žmonių gyvenimams. Šių dienų pasaulyje per vieną naktį gali tapti skurdžiumi ar milijonieriumi. Karjeros srityje taip pat dažnai nutinka nuo normos nukrypstančių įvykių. Atsitiktinė pažintis gali baigtis netikėtu geru darbo pasiūlymu, galima visiškai nesąmoningai pasirinkti labai patrauklią profesiją arba pradėti nuosavą verslą. Todėl karjeros konsultantai turėtų atkreipti klientų dėmesį į tai, jog norma mūsų pasaulyje yra tik apibendrintas vidurkis, reikia į tai orientuotis priimant sprendimus, tačiau neignoruoti ir to fakto, jog realybėje dažnai nutinka ir neplanuotų, nuo normos nukrypstančių dalykų. Būtent jie yra geras potencialas naujoms karjeros galimybėms.

10 Nuo žinojimo „iš anksto“ prie pasirengimo gyventi neapibrėžtai. Dėl to, jog gyvename supami netikrumo, siekis prognozuoti, kas bus su mūsų karjera tolesnėje ateityje, tampa mažai prasmingas. Teorijos autoriai teigia, jog svarbiau yra ne planuoti, o veikti čia ir dabar. Siekiant sėkmingos karjeros chaotiškame pasaulyje, reikia pasirengti nuolat gyventi neapibrėžtai, veikti nežinant, ar ta veikla duos trokštamų rezultatų. Veikti, bandyti, eksperimentuoti, reflektuoti gautus rezultatus ir priimti greitus sprendimus yra kur kas efektyviau chaotiškame pasaulyje, nei sudarinėti ilgalaikius planus ir jų sistemingai siekti.

11 Nuo pasitikėjimo per kontrolę prie pasitikėjimo per tikėjimą. Žmogaus noras pasitikėti savo ateimi yra natūralus ir nekvestionuojamas. Įprasta pasitikėjimą stiprinti remiantis kontrole. Kuo labiau galiau kontroliuoti savo gyvenimą, tuo daugiau pasitikėjimo turiu, jog viskas vyks taip, kaip aš pats noriu. Toks požiūris gerai tinka uždaroje sistemoje. Deja, gyvename dinamiškame ir chaotiškame pasaulyje, todėl negalime užsitikrinti šimtaprocentinės savo gyvenimo ir karjeros kontrolės. Todėl priimtinesnis požiūris yra pasitikėjimo siekti per tikėjimą, jog viskas bus gerai. Tai liečia ir kliento bei konsultanto santykius. Konsultantas turėtų ne siekti kontroliuoti situaciją ir klientą, taip užsitikrindamas aukštą pasitikėjimo lygį, o tikėti klientu, būti atviras jam. Taip pat ir klientas neturėtų tikėtis, jog konsultantas yra visagalis, viską numato ir kontroliuoja. Svarbu tikėti tuo, jog konsultantas remiasi etikos principais, veikia atsakingai, siekia nuoširdžiai padėti klientui.

Aptarėme pagrindines chaoso karjeros teorijos idėjas, kaip paskatinti žmones mąstyti ir veikti adaptyviau šių dienų chaotiškame ir sudėtingame pasaulyje. Dabar pristatysime karjeros konsultavimo organizavimo seką, taikant šį teorinį modelį, bei vieną konsultacijų organizavimo pavyzdžių.

Karjeros konsultavimas, remiantis chaoso karjeros teoriniu modeliu, susideda iš keturių fazių (Pryor, Bright, 2011):

- 1** *Kliento, mąstančio kaip uždara sistema, mąstymo strategijų identifikavimas.*
- 2** *Pagalba klientui suprasti, jog tokios strategijos kaip pastangos viską kontroliuoti, siekis užsitikrinti tikrumą, noras turėti visą informaciją, numatyti ateities įvykius yra iš esmės klaidingos.*
- 3** *Pagalba klientui atpažinti ir naudotis tiek nuspėjamaisiais veiksniais, tiek neplanuotais įvykiais asmeninei karjerai plėtoti.*
- 4** *Pagalba klientui suvokti savo ir pasaulio sudėtingumą, pripažinti netikrumą kaip nuolatinę jį lydintį būseną, nebijoti keistis konstruktyviu būdu, siekiant išpildyti giliausias turimas aspiracijas.*

Pagrindinės temos, su kuriomis dirbama per konsultacijas, yra šios:

- 1** *Konsultavimo pradžioje dirbama su klientų lūkesčiais:*
 - ☑ *pokyčių neišvengiamumo pripažinimas: padedama klientui suprasti, jog neplanuoti įvykiai gali smarkiai paveikti jo gyvenimą;*
 - ☑ *žmogaus baigtinumo priėmimas: siekiama padėti klientui suprasti savo ribotumą, žvelgiant iš žinių bei kontrolės pozicijų;*
 - ☑ *kliento unikalumo akcentavimas: akcentuojamas kliento gyvenimo unikalumas, siekiama, jog jis suprastų, kad gali priimti netipiškus karjeros pasirinkimus;*
 - ☑ *pokyčių kainos aptarimas: siekiama, kad klientas suprastų, jog bet kokie pokyčiai turi savo kainą, tenka išgyventi nemalonias emocijas, dėti daug pastangų, mokytis ir t. t.*
 - ☑ *tikslų ir vertybių svarbos konsultavimui aptarimas: siekiama paskatinti klientą kalbėti apie savo tikslus ir vertybes, nes tik tokiu būdu galima suprasti, kas jam yra svarbu, kaip jis konstruoja savo pasaulį.*
- 2** *Konsultuojant padedama klientui įveikti iškilusius sunkumus:*
 - ☑ *tinkamas sudėtingumo supratimas: kalbant apie sudėtingą ir chaotišką pasaulį svarbu nesukelti klientui depresijos ir bejėgiškumo jausmo, jog nieko šiame pasaulyje negali kontroliuoti ir prognozuoti. Priešingai, klientas turi pasijausti atsikratęs pernelyg didelės atsakomybės už savo gyvenimą, priimamus sprendimus, pasirengęs lanksčiau reaguoti į aplinkos pokyčius;*

- ✔ *dėmesys neplanuotoms galimybėms (progoms): dauguma žmonių yra įsitikinę, jog šiame pasaulyje už pastangas turi būti teisingai atlyginta. Tačiau realybėje dažnai nutinka atsitiktinių sėkmių. Todėl klientai turi „palikti vietas“ savo karjeros planuose atsitiktinumams ir žvelgti į neplanuotas galimybes ne kaip į grėsmę, bet kaip į naują progą karjerai;*
- ✔ *konstruktyvių pokyčių skatinimas: reikia skatinti klientų mąstymą apie prasmingesniame gyvenime bei karjerai reikalingus pokyčius. Svarbu išmokti į pokyčius žvelgti kūrybiškai, nebijoti svajoti, naudoti vaizduotę ir intuiciją. Pokyčiai susiję ir su aktyviu galimybių tyrinėjimu, rizikos prisiėmimu. Svarbu nebūti pernelyg praktiškam ir realistiškam, negalvoti pirmiausia apie galimas kliūtis ir nesėkmes;*
- ✔ *darbas su prasmėmis: klientai gauna realia naudą iš konsultacijų tik tuomet, kai jie geriau supranta, kas jie yra, ko jie nori, kokie jų prioritetai.*

3

Konsultavimo pabaigoje siekiama gyvenimui prasmingų rezultatų:

- ✔ *savo veiksmų nuosavybės pripažinimas: žmogus negali kontroliuoti aplinkos, tačiau jis gali kontroliuoti savo elgesį. Svarbiau orientuotis į veiksmą nei į pastangas kontroliuoti šį chaotišką pasaulį;*
- ✔ *gebėjimas išskirti stabilias struktūras: klientai išmokomi iš juos supančio chaoso išskirti pasikartojančias stabilias struktūras, tokias kaip pagrindinės karjeros temos, įsidarbinimo galimybės, nuosavo verslo sukūrimo galimybės ir t. t.*
- ✔ *neapibrėžtumo toleravimas: siekiama pakeisti klientų požiūrį į neprognozuojamus įvykius. Jie mokomi susitaikyti su tuo, kad gyvenime gali nutikti neprognozuojamų dalykų ir reikia gebėti konstruktyviai į juos atsakyti;*
- ✔ *atvirai sistemai būdingas mąstymas: tai svarbus konsultavimo rezultatas, atspindintis kliento drąsą, originalumą, ryžtingumą savo gyvenimo ir karjeros atžvilgiu. Atvirai mąstantis asmuo yra nuolat tiriantis galimybes, priimantis pokyčius kaip neišvengiamą būtinybę, rizikuojantis ir eksperimentuojantis, kūrybingas, proaktyvus;*
- ✔ *prasmių ieškojimas: klientai skatinami ieškoti savo unikalios gyvenimo ir karjeros prasmės, apibrėžti savo pagrindines vertybes, prioritetus, gyvenimo principus, kurie leistų jam turėti „stuburą“ šių laikų chaotiškame pasaulyje.*

Šios teorijos apžvalgos pabaigoje pateikiame vieną iš galimų karjeros konsultacijų organizavimo etapų pavyzdžių:

- 1 *Lūkesčių valdymas. Pirmiausia siekiama įvertinti kliento lūkesčių pagrįstumą. Galima klausti, kaip klientas įsivaizduoja save pasibaigus konsultacijoms, jei viskas eisis gerai. Vienas iš nerealistišku klientų lūkesčių pavyzdžių – noras, kad konsultantas pasakytų, ką jis turi veikti savo gyvenime.*
- 2 *Pagalba klientui geriau suprasti chaoso apraiškas jo gyvenime. Klientai dažnai kreipiasi norėdami tam tikro aiškaus plano, ką jiems daryti toliau. Jie mano, kad plano turėjimas išgelbės juos nuo galimų klaidų. Toks požiūris nėra teisingas žvelgiant iš chaoso teorijos perspektyvų. Todėl klientams pateikiami pavyzdžiai, parodantys jų mąstymo klaidingumą.*
- 3 *Nesėkmių aptarimas. Dažnai konsultacijų pradžioje kalba pakrypsta apie kliento nesėkmes darbe ir, neretai, platesniame gyvenimo kontekste. Tai natūralus procesas, kuriuo galima tikslingai pasinaudoti, formuojant klientui nuomonę apie nesėkmių „normalumą“ chaotiškame pasaulyje. Taip pat reikia kalbėti apie pokyčių neišvengiamumą.*
- 4 *Pavyzdžių analizė. Šioje konsultavimo stadijoje analizuojamos įvairios karjeros galimybės, siekiama supažindinti klientą su karjeros sampratų ir kelių įvairove. Tam tikslui galima naudoti karjeros metaforas (Ineson, 2007). Galima duoti paskaityti skirtingų karjerų pavyzdžių. Kliento klausima, ką jam reiškia karjera, kaip jis įsivaizduoja save po kelerių metų, kodėl jam svarbu kažką pasiekti ir pan. Galima paprašyti parašyti trumpą (200-300 žodžių) savo gyvenimo istoriją, nupiešti savo karjeros kelią.*
- 5 *Fraktalų paieška. Kliento prašoma aprašyti pasikartojančius jam svarbius elementus, pasitaikančius aptariant karjeros metaforas, piešinius, istorijas. Bandoma išskirti esmines temas, išgryninti tai, kas klientui yra svarbu konstruojant jo karjerą.*
- 6 *Konsultanto įžvalgos klientų fraktalų atžvilgiu. Klientams būna gana sudėtinga greitai identifikuoti pasikartojančias temas, todėl rekomenduojama karjeros konsultantams pasidalyti savo įžvalgomis, ką jie mato klientų atliktų pratimų medžiagoje. Tai reikia atlikti nedirektyviai, užduodant tam tikrus klausimus, pavyzdžiui:*
 - ☑ *Ar ši istorija jums ko nors neprimena?*
 - ☑ *Kuo dar šis pasakojimas jums yra svarbus?*
 - ☑ *Kuo šie du pasakojimai yra panašūs?*
 - ☑ *Kuo jūsų karjeros istorija panaši į šį (šiuos) pavyzdį? ir t. t.*
- 7 *Atraktorių identifikavimas. Siekiama nustatyti, kokios jėgos formuoja kliento karjeros elgesį, kokius interesus, vertybes, gabumus, asmenines savybes klientas išskiria savyje. Svarbu įvertinti, ar reikšmingi atraktoriai neprovokuoja uždaroms sistemoms būdingo mąstymo ir elgesio būdo. Pavyzdžiui,*

ar kliento mąstymas nėra fiksuotas ties „juoda arba balta“ mąstymo klaida, ar jo nevaržo tam tikros išankstinės nuostatos (pavyzdžiui, siekis viską kontroliuoti), taisyklės, įpročiai. Bandoma formuoti kliento nuostatą apie nuolatinių pokyčių būtinybę, neapibrėžtumo toleravimą, žiūrėjimą į neplanuotus įvykius kaip į galimybes.

8 *Klientų įvertinimas naudojant psichometrines metodikas. Kai klientai patys išskiria tam tikrų savo asmenybės ypatumų (interesus, vertybių ir t. t.), galima papildomai juos įvertinti naudojant įvairius testus bei klausimynus. Tokiu atveju klientai gali įsivertinti savo savybių unikalumą, kiek jie panašūs (skiriasi), palyginti su kitais žmonėmis. Pavyzdžiui, galiu manyti, jog turiu gerų matematinius gabumų, bet atlikus testą paaiškėja, jog, palyginti su kitais, jie yra vidutiniai.*

9 *Ataskaitos rašymas. Pravartu apibendrinti konsultavimo metu gautą informaciją ir apsisątyti, koks pasikartojantis elgesys (fraktalai) kliento yra vyraujantis.*

10 *Galutinė diskusija. Kalbamasi su klientu, kaip jo mąstymas pasikeitė, palyginti su pirmąja konsultacija. Klientui duodama 10–15 min. laiko išreikšti nuomonę apie savo patirtį per konsultavimą. Vėliau pristatomos konsultanto įžvalgos, perskaitoma ataskaita. Ataskaitos skaitymas neturėtų skambėti kaip nuosprendis. Ja reikia siekti paskatinti klientą naujoms įžvalgoms, suteikti jam emocinę paramą.*

4.6. Karjeros konstravimo teorija

Teorijos autorius – vienas garsiausių šių dienų karjeros konsultavimo srityje dirbančių mokslininkų – M. L. Savickas. Jis pasiūlė karjeros konsultavimo tikslams taikyti naują teorinį modelį, kuris remiasi socialinio konstruktyvizmo filosofine paradigma. Jo teorijos išskirtinis bruožas tas, jog tai – išskirtinai karjeros konsultavimo teorija, nukreipta į tarpasmeninio proceso paaiškinimą, padedant klientui konstruoti savo karjerą.

Savo teorijos prielaidomis M. L. Savickas (2011) laiko šiuolaikiniame pasaulyje per pastaruosius porą dešimtmečių įvykusius radikalius ekonomikos, vadybos, darbo pobūdžio, reikalavimų darbuotojams pokyčius bei šiuolaikinę individualią, organizacijų bei profesijų ribas peržengiančią, lanksčią karjeros sampratą. Autorius teigia, jog anksčiau vyravusį stabilumą pakeitė mobilumas, dėl to nebetinka senosios karjeros teorijos, kurios pabrėžė stabilumą. Šiandien intervencijų modelis turi remtis patrauklumu darbo rinkoje, prisitaikymu, emociniu intelektu, mokymusi visą gyvenimą.

XX a. institucijos pateikdavo asmens gyvenimui struktūrą (metanaratyvą), kuri buvo vientisa ir tęstinė laiko atžvilgiu. Šiais laikais organizacijos to padaryti nebegali, neužtikrintumas ir nesaugumas tampa kasdienybe, todėl asmuo nebegali planuoti savo gyvenimo remdamasis įsipareigojimu organizacijai. Nebereikia remtis organizacijų pasakojimu (naratyvu). Tenka kurti savo asmeninę karjeros istoriją. Asmuo šiandien taip pat nebeneri gyventi šabloninio, normomis pagrįsto gyvenimo, siekia susikurti savo individualią gyvenimo istoriją.

M. L. Savicko nuomone, XX a. konsultavimo praktikoje vyravusi saviaktualizacijos idėja turi būti pakeista savęs konstravimu (Savickas, 2011, 2012). Savęs konstravimas – tai žmogiškos egzistencijos tikslas. Saviaktualizacija ir savęs konstravimas – visiškai skirtingos paradigmos, vertinant jas iš konsultavimo pusės. Saviaktualizacija remiasi humanistinės psichologijos samprata ir kalba apie žmoguje glūdinčio potencialo realizavimą, tam sudarant palankias aplinkos sąlygas. Savęs konstravimo paradigmos atstovai netiki a priori žmoguje glūdinčiu potencialu. Savęs konstravimas yra žmogaus gyvenimo projektas. Savastis (angl. *self*) yra pasakojimas, o ne substancija, kurią sudaro bruožų rinkinys. Turi būti konsultuojama ne kaip surasti savo gyvenimo darbą, o kaip sukonstruoti gyvenimo darbą. Pradedama nuo gyvenimo susikonstravimo ir nusprendimo, kokį vaidmenį darbas vaidins šitame gyvenime. Taikomas holistinis požiūris į konsultavimo praktiką.

Karjeros konstravimo teorija teigia, jog asmuo kuria savo individualią subjektyvią karjerą, konstruodamas realybės reprezentacijas. Šios reprezentacijos vėliau veikia asmens motyvaciją, pasirinkimus, elgesį. Vertinant iš subjektyvios prizmės, karjeros konstravimas nėra vaidmenų ar su darbu susijusių veiklų chronologinė seka per visą žmogaus gyvenimą. Tai patirčių apibendrinimas į prasmingą pasakojimą (angl. *story*). Karjera – subjektyvus konstruktas, apimantis praeities asmeninį įprasminimą, dabartines patirtis, ateities lūkesčius. Kai žmonės pasakoja savo karjeros istoriją, jie selektyviai kuria tam tikrą naratyvą (angl. *narrative*). Objektivią karjerą – kaip vaidmenų ir veiklų seką – mes turime visi. Subjektyvi karjera konstruojama savimone jungiant praeitį, ateitį ir dabartį.

Savęs konstravimas vyksta patirties refleksijos būdu, remiantis žmogaus unikaliomis savybėmis – sąmone ir sąmoningumu. Savęs įsisaugonimas reikalauja kalbos. Be kalbos neįmanoma refleksija. Todėl kalbai šioje teorijoje skiriamas ypatingas dėmesys. Ji laikoma kritiniu elementu karjeros konstravimo veikloje. Remiasi teoriniu požiūriu, kad kalba ne reprezentuoja tikrovę, o ją konstruoja. Taip, kaip žmogus kalba, taip jis ir elgiasi. Žodžiai – gyvenimo išteklius, jie suteikia galimybę mąstymui ir prasmių darymui. Žodžių trūkumas lemia tam tikrų schemų nebuvimą. Tam, kad klientas kitaip pradėtų konstruoti savo gyvenimą, jam reikia per konsultavimą padėti įgyti naują kalbą. Kai jie pradeda vartoti naujus žodžius, jie pradeda kurti naujus pasaulius. Nauji žodžiai leidžia kurti naujus scenarijus, imtis anksčiau neišbandytų veiksmų. Labai svarbi ir socialinės sąveikos reikšmė. Savęs konstravimas (taip pat ir karjeros) vyksta per socialinę sąveiką, vedant dialogą su kitais žmonėmis.

Pagrindinės karjeros konstravimo teorijos sąvokos

Siekiant suprasti, kaip veikia karjeros konstravimo teorinis modelis, svarbu pasiaiškinti šias pagrindines teorijoje vartojamas sąvokas: tapatybė, naratyvas, pasakojimas, karjeros tema, charakterio raidos forma.

Tapatybė (angl. *identity*). Teorijoje skiriama savastis (angl. *self*) ir tapatybė. Šie komponentai savo samprata panašūs į klasikinius W. James „Aš“ ir „Mano“. Tapatybė yra savasties susikurta schema, kuri padeda adaptyviai reaguoti į socialinės tikrovės keliamus iššūkius. Tapatybė konstruojama interpretuojant ir įsmeinant egzistuojančius socialinius vaidmenis. Tai yra unikalus savasties kūrinys, tam tikras anapus individo

egzistuojančių socialinių vaidmenų įsmeninimas. Tapatybės konstravimas priklauso ir nuo kultūrinio konteksto. Vakarų visuomenėje tapatybė yra asmeninis projektas, o Rytų – kolektyvinis (šeimos, bendruomenės). Keičiantis aplinkai keičiasi ir tapatybės turinys, kadangi asmeniui tenka ieškoti naujų būdų (vaidmenų scenarijų), kaip atsakyti į atsiradusius iššūkius.

Naratyvas (angl. *narrative*). Naratyvas – tai paties žmogaus savo gyvenimo istorijos pasakojimas, apimantis tiek chronologinių įvykių pateikimą, tiek su jais susijusių emocijų ir minčių išraišką. Asmens tapatybė formuojama ir išreiškiama per naratyvus. Naratyvai padeda individui interpretuoti, suvokti ir pateikti save tarsi kitą asmenį. Aš pasakoja istoriją apie save. Tapatybės naratyvas – tai savo gyvenimo istorijos pasakojimas, kurioje gali būti daug pokyčių, bet esmė lieka ta pati – tai mano gyvenimo istorija. Galima skirti mikro- ir makronaratyvus pagal tai, kokia apimtimi pasakojama. Tai gali būti didesni ar mažesni reikšmingi gyvenimo epizodai.

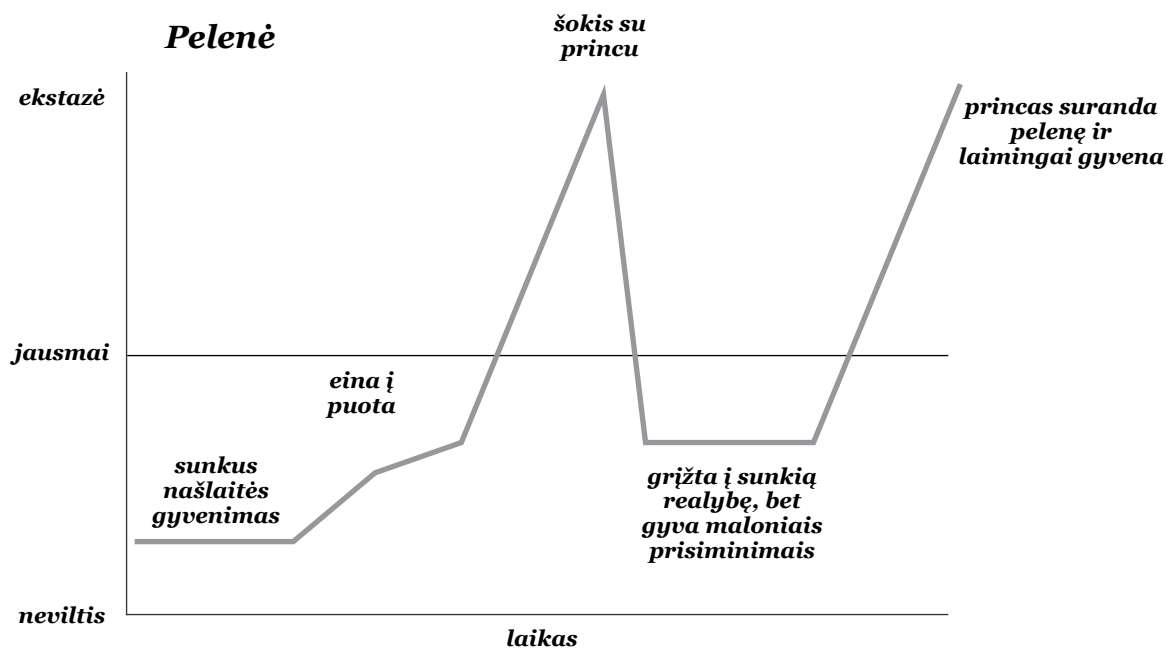
Pasakojimas (angl. *story*). Anot M. L. Savicko (2011), pasakojimai kyla kaip atsakas į netikėtus asmeniui įvykius. Jei viskas vyksta taip, kaip suplanuota, įprastai, nėra jokio poreikio pasakojimui. Pasakojimai padeda įprasminti netikėtus įvykius. Juose atskleidžiama, ko asmuo tikėjosi, ko jam trūko, kokie buvo lūkesčiai ir kas iš to išėjo. Jos taip pat pasako, koks yra skirtumas tarp asmens lūkesčių kitų žmonių atžvilgiu ir tų žmonių realaus elgesio. Pasakojimus žmonės naudoja tam, kad įprasmintų tai, kas vyksta ne pagal jų numatymą.

Karjeros tema (angl. *career theme*). Tai viena kertinių sąvokų šiame teoriniame modelyje. Tema atspindi pagrindinę pasakojimo mintį. Kai atsiranda naujų faktų, asmuo siekia juos interpretuoti pagal vyraujančią temą. Tema veikia praeities atsiminimus, dabarties suvokimą ir ateities lūkesčius. Žmogus kuria savo karjerą suteikdamas savo elgesiui prasmę. Ši prasmė slypi vyraujančiose temose. Dažniausiai, net jei kažkas stipriai keičiasi, tema išlieka ta pati. Tema struktūruoja gyvenimą. Temų gyvenime gali būti daug: jėga, žinios, grožis, lygybė, paslaugumas, santykiai, teisingumas ir t. t.

Per konsultavimą svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad klientas turi ne vieną temą. Laikantis vienos temos linijos, kai kurie pasakojimai ir naratyvai gali pasirodyti „atitrūkę nuo temos“, galima nesuprasti jų prasmės arba netinkamai juos interpretuoti. Kai kurie klientai gali turėti keletą temų, kurios gali būti viena kitą papildančios, sumišusios, konfliktuojančios, chaotiškos ar prieštaraujančios. Žmogaus gyvenimas gali būti panašesnis ne į simfoniją, o į džiazą ar net kakofoniją.

Karjeros konsultavimo tema paaiškina subjektyvią karjeros kelionės prasmę. Temos suteikia subjektyviai karjerai struktūrą. Pasitenkinimas ar nusivylimas yra temos dalis (subjektyvios karjeros), o sėkmė ar nesėkmė – karjeros trajektorijos (objektyvios karjeros).

Charakterio raidos linija (angl. *character arc*). Charakterio raidos linija apibūdina, kaip laikui bėgant rutuliojasi tema ir apima visą naratyvą (žr. 7 pav.). Ji parodo pradinę veikiančiojo būseną, epizodų seką, išorines įtakas, herojaus reakcijas į svarbius įvykius, kur asmuo yra šiuo metu ir kur nori nukeliauti. Paprastai pradedama nuo problemos ir einama iki jos išsprendimo, kovojant su baimėmis, apribojimais, blokais.



7 pav. Charakterio raidos linijos pavyzdys

Klausantis kliento smulkių pasakojimų reikia žinoti, į ką kreipti dėmesį. Charakterio raidos linijos supratimas leidžia kliento pateikiamą informaciją lengviau struktūruoti, kelti hipotezes, kur link klientas siekia judėti.

Naratyvinis konsultavimas

M. L. Savickas (2012) teigia, kad asmens karjeros konstravimo teoriniu modeliu pagrįstas karjeros konsultavimas – nauja paradigma tarp karjeros intervencijų. Tai naratyvinė paradigma, kurios išskirtinumas – biografinių pasakojimų naudojimas, siekiant padėti klientui susikurti prasmingus scenarijus, susiejančius atskirus kliento tapatybės aspektus į vieną visumą ir leidžiančius „perkelti“ jį į trokštamą ateitį.

Naratyvinis konsultavimas siekia susieti į vieną visumą kliento patirtis, lūkesčius ir paaiškinimus. Dėl šio tikslo jis remiasi principu: žmogus supranta savo gyvenimą naratyvinėje formoje kaip ieškojimą (angl. quest). Kitaip tariant, daroma prielaida, kad žmogus organizuoja savo gyvenimą aplink problemas, kurios užima jo dėmesį ir šių problemų sprendimų paiešką bei įgyvendinimą. Šios problemos atsispindi žmogui svarbiose gyvenimo temose. Gyvenimo temos kyla ankstyvoje vaikystėje kaip neužbaigta situacija, neišpildytas geštaltas. Temos savyje turi troškimą užpildyti neatitikimą, užbaigti pasakojimą. Karjeros srityje asmuo nori išreikšti save kaip visumą. Žmogus tarsi jaučia, jog turi kažką padaryti, kas tampa jo ieškojimo pagrindu (angl. quest). Jis tarsi siekia save transformuoti į priešingą būseną: baimė kuria drąsą, vienvė – santykius ir pan.

Karjeros konsultantas klausosi kliento pasakojimų siekdamas suprasti, ką klientas aktyviai daro norėdamas išvengti probleminės būsenos. Taip jis nori identifikuoti gyvenimo temos charakterio raidos liniją. Naudojama hermeneutinė praktika. Konsultantas klauso konkrečių kliento gyvenimo istorijų ir bando suprasti platesnę temą. Tuomet, remdamasis tema, bando vėl grįžti prie atskirų pasakojimų, juos iš naujo interpretuoja šios temos pagrindu. Taip nuolat vyksta judėjimas nuo konkretaus prie abstraktaus ir vėl prie konkretaus. Praktikas šiuo atveju nesinaudoja parengtu temų sąrašu (pavyzdžiui, interesų tipologija). Praktikui svarbu išgirsti, kas šiandien veikia kliento mąstymą, kokia tema vyrauja, o ne tyrinėti kliento istoriją. Praeitį tyrinėjama per šios dienos perspektyvą, į ją nežiūrima kaip į formalią biografiją.

Naratyvine paradigma paremto karjeros konsultavimo kaip intervencijos tikslas – padėti klientams savo gyvenimo projektus kurti sąmoningiau. Žmonių karjeros kelias šiandien pasižymi fragmentiškumu. Vyksta dažna darbų kaita. Pereidamas iš vieno darbo į kitą, asmuo dažnai praranda tęstinumo jausmą, jo gyvenimo ir karjeros istorija tampa fragmentiška, dingsta prasmė ir lieka tik užduotys. Konsultanto tikslas – padėti klientui išlaikyti prasmę ir tęstinumą, kai jis įveikia neišvengiamus pokyčius.

Asmens karjera yra perkonstruojama per pasakojimą (Savickas, 2011). Pasakojimas yra konstravimo įrankis, kuriuo kuriamas identitetas ir išryškinamos karjeros temos. Kai klientai papasakoja savo istoriją, jie jaučia, kad ta istorija tapo realesnė. Kuo daugiau papasakoja, tuo aiškesnį savęs vaizdą susikuria. Istorijos pasakojimas kristalizuoja tai, ką klientas apie save mano. Svarbu, kad konsultantas padeda klientui susieti jo gyvenimo temą su karjeros problemomis. Taip pat konsultantas praplečia kliento kalbėjimo arsenalą, įveda naujų žodžių, kurie padeda klientui geriau suprasti, kas jis yra.

Artikuluodami savo gyvenimo istoriją klientai geriau supranta save. Jų pasakojama gyvenimo istorija tampa labiau suderinta, vientisesnė, sukuriamas gyvenimo nenutrūkstamumo vaizdas. Pasakojant išryškėja svarbios gyvenimo temos, kurios sujungia atskirus įvykius. Supratimo, suderinamumo ir nenutrūkstamumo išaugimas yra taip pat svarbūs konsultavimo tikslai. Kliento mokymasis ir augimas vyksta per savo gyvenimo istorijos pasakojimą. Klientai atsineša į konsultaciją senus pasakojimus, kuriuos nori papasakoti, ir nori, padedami konsultanto, susikurti naują, geresnę, gyvenimo istoriją. Karjeros konsultavimas įvertina skirtingas prasmes, atveria naujų galimybių, iš naujo paleidžia užšaldytas iniciatyvas. Jis suteikia transformacinį efektą, sukuria išbaigtesnį ir visuminį individą. Taigi, naratyvine paradigma paremtas karjeros konsultavimas per pasakojimą veikia kaip asmenybės transformacija. Klientas susikuria kokybiškai naują gyvenimo scenarijų, kurį vėliau siekia realizuoti konkrečiais veiksmais.

Konstravimo teorijos karjeros konsultavimo modelis

Vienas iš karjeros konstravimo teorijos privalumų – aiškus konsultavimo modelis. Karjeros konsultavimo procesas čia suskaidomas į tris dalis. Tos dalys nėra tiesiogiai susijusios su konsultavimo sesijomis: visą

procesą galima užbaigti per vieną sesiją, arba tam skirti tris darbo sesijas. Pirma konsultavimo dalis apima karjeros pasakojimo (angl. story) interviu. Jo tikslas – kliento pristatymas konsultantui, o kartu ir sau. Antros dalies metu pristatomas ir aptariamas kliento gyvenimo portretas. Trečia konsultavimo dalis apima kliento norimų pokyčių aptarimą.

Kaip ir psichologiniame konsultavime, čia taip pat daug dėmesio skiriama kontakto tarp konsultanto ir kliento kokybei. Siekiama sukurti partnerystę paremtą darbinį aljansą. Konsultantas turi demonstruoti nuoširdų domėjimąsi klientu, jo problema, padrašinti jį, normalizuoti jo patiriamus sunkumus ir problemas. Kliento emocijos neignoruojamos, jos svarbios gyvenimo temų, problemų, prasmų supratimui, geresnio darbinio aljanso užmezgimui. Kadangi naratyvinė paradigma akcentuoja pasakojimo (kalbos) svarbą, kuris skleidžiasi dialogo tarp konsultanto ir kliento metu, labai svarbūs konsultantui yra pokalbio palaikymo įgūdžiai. Konsultantas turi gebėti ne tik klausytis kliento pasakojimo, bet ir išskirti vyraujančias temas, suprasti jų charakterio raidos liniją. Tam reikia didžiulės patirties ir gilaus teorijoje naudojamų pagrindinių konstruktyvų išmanymo.

Konsultavimo pradžioje svarbu išsiaiškinti kliento lūkesčius, ko jis tikisi iš konsultavimo. Klientui nereikia primesti konsultavimo tikslų, jis pats turi juos išsikelti. Prieš pereinant prie kliento pasakojimo, svarbu, kad būtų suformuluoti konsultavimo tikslai. Svarbu, kad tikslai būtų suderinti tarp konsultanto ir kliento, kad konsultantas sutiktų, jog gali padėti pasiekti klientui tų tikslų, kuriuos jis išsikėlė. Konsultacijų pabaigoje svarbu kliento paklausti, ar jam pavyko pasiekti tai, kas buvo išsikelta pirmame susitikime.

Išsiaiškinus kliento lūkesčius ir suformulavus konsultavimo tikslus, pereinama prie karjeros pasakojimo interviu (angl. career story interview). Tai struktūruotas interviu, kuriam naudojami penki klausimai. M. L. Savickas (2011) teigia, jog šie klausimai buvo pasirinkti remiantis trijų dešimtmečių asmenine konsultavimo praktika, kaip labiausiai tinkantys kliento karjeros pasakojimo konsultavimui. Šie klausimai skamba taip:

- 1** *Kas jus žavėjo, kai jums buvo maždaug 6 metai? Papasakokite apie jį arba ją?*
- 2** *Ar skaitote tam tikrus laikraščius, žiūrite televizijos laidas reguliariai? Kuriuos? Kas jums labiausiai juose patinka?*
- 3** *Kokia knyga ar filmas jums labiausiai patinka? Papasakokite apie tai.*
- 4** *Pasakykite savo mėgstamiausią posakį ar moto.*
- 5** *Kokie yra jūsų ankstyviausieji atsiminimai? Papasakokite tris istorijas, kurias atsimenate kaip ankčiausias iš jūsų gyvenimo, kai jums buvo 3–6 metai.*

Kiekvienas iš šių klausimų turi aiškią paskirtį – kokią informaciją klausimais konsultantas gali surinkti.

Pirmas klausimas skirtas kliento tapatumo tyrimui. Atsakydamas, koks žmogus ar personažas klientą žavėjo

vaikystėje, jis iš esmės atsako apie save, kokios asmeninės savybės, vertybės, principai jam yra svarbūs.

Antruoju klausimu, klausiant apie mėgstamus žurnalus ir laidas (arba interneto portalus), iš esmės siekiama išsiaiškinti kliento profesinius interesus, kas klientą natūraliai domina nesant išorinio spaudimo.

Trečias klausimas, apie mėgstamą knygą ar filmą, atskleidžia gyvenimo scenarijų, kokį žmogus mėgsta. Sužinoma, kaip klientas norėtų, kad jo gyvenimas vystytųsi. Knygose ar filmuose pateiktose žmonių gyvenimo istorijose paprastai atsispindi centrinė dominantanti gyvenimo problema ir jos sprendimo būdas. Daroma prielaida, kad ši problema aktuali ir klientui.

Ketvirtas klausimas atspindi kliento palinkėjimą pačiam sau. Jei klientas tokio moto neturi, galima paprašyti, jog jį susikurtų dabar. Moto išreiškia intuityvų klientų supratimą, ką reikėtų keisti savo dabartiniame gyvenime, kad būtų galima judėti į priekį.

Penktas klausimas intymiausias, todėl paliekamas pabaigai. Ankstyvieji gyvenimo prisiminimai, anot teorijos autoriaus, parodo kliento esminius įsitikinimus ir požiūrį į gyvenimą. Tai tarsi metaforos ir alegorijos, kurios atskleidžia svarbiausius kliento rūpesčius (angl. preoccupations). Prašoma papasakoti istorijos kontekstą (aplinką), kliento veiksmus ir rezultata. Galima paprašyti aprašyti ir tuo metu patirtus jausmus. Kai klientas pateikia tris savo ankstyvuosius prisiminimus, paprašoma kiekvienam iš jų sugalvoti antraštę. Antraštėje pageidaujama, kad būtų veiksmažodis, nes jis suteikia energijos, judėjimo pojūtį. Parašius antraštes, karjeros pasakojimo interviu laikomas užbaigtu.

Šį interviu patogiu rengti per pirmą susitikimą. Jam pasibaigus, konsultantas atlieka kliento pasakojimų interpretaciją ir parengia vertinimo protokolą. Jame siekiama įvertinti ir aprašyti aštuonis aspektus:

- 1** *Įvertinama, kaip klientas nori pasinaudoti konsultavimo patirtimi, kokių rezultatų nori pasiekti. Peržiūrėjus kliento pasakojimų turinį, atsižvelgus į kitą sesijos metu gautą informaciją, gali paaiškinti, jog konsultavimo tikslas turėtų būti kitoks nei deklaruotas konsultacijos pradžioje.*
- 2** *Remiantis ankstyvais prisiminimais įvertinama, kas klientui kėlė rūpestį (nedavė ramybės), formavo jo charakterio raidos liniją, tapo asmenybės pagrindu. Ankstyvieji prisiminimai pateikia informaciją apie kliento bazinį požiūrį į save, kitus žmones, supantį pasaulį. Tai atspindi ir tam tikras pamokas, kurias asmuo išmoko vaikystėje.*
- 3** *Remiantis ankstyvaisiais prisiminimais įvertinama, kaip klientai sprendžia jam rūpimas problemas, kokias strategijas naudoja. Tam tikslui klientas naudoja vaidmenų modelius (svarbius asmenis kaip pavyzdžius). Į vaikystės herojų galima žvelgti kaip į pirmą karjeros pasirinkimą.*
- 4** *Aprašomi kliento mokymosi ir profesiniai interesai. Pirmi trys gyvenimo portreto aspektai susiję su kliento tapatumo ir charakterio raidos linijos apibūdinimu. Atlikus šią užduotį, pereinama prie interesų analizės. Tai atliekama remiantis kliento pateikta informacija apie jį dominančias televizijos*

laidas, informacijos šaltinius laikraščiuose, žurnaluose, interneto portaluose.

- 5** *Aprašomi galimi kliento gyvenimo scenarijai. Šiam tikslui panaudojama informacija iš kliento mėgstamo filmo ar knygos scenarijaus aprašymo.*
- 6** *Įvertinama, kokios jėgos skatina klientą keisti savo dabartinę būseną, judėti į priekį. Tam naudojama kliento moto analizė.*
- 7** *Užrašoma, kokios studijų programos ar profesijos galėtų tikti klientui. Tam tikslui panaudojama surinkta informacija apie kliento interesus, karjeros temas, galimus gyvenimo scenarijus ir kt. Patyrusiam konsultantui dažniausiai būna akivaizdu, kokie karjeros pasirinkimai klientui leistų susikurti norimą gyvenimą.*
- 8** *Parašomas atsakymas į kliento pradinę problemą, kurią jis iškėlė pirmoje sesijoje. Tai paskutinis įrašas vertinimo protokole.*

Atlikęs šį aštuonių žingsnių įvertinimą, konsultantas apibendrina gautą informaciją ir parengia kliento gyvenimo portreto aprašymą. Jame pateikiamas kliento savasties apibūdinimas, pokyčius skatinančios jėgos, karjeros temos, ateities galimybės. Gyvenimo portreto aprašymas aptariamas ir suderinamas su klientu. Jį rengiant remiamasi šiais penkiais principais:

- 1** *Aprašant kliento tapatybę, reikia orientuotis į geriausias kliento asmenybės aspektus, kurie didintų kliento savęs vertinimą, stiprintų pasitikėjimą savo jėgomis.*
- 2** *Gyvenimo portreto aprašymas turi atverti klientui naujas galimybes.*
- 3** *Reikia orientuotis į temas, kurios leidžia peržengti dabartinės karjeros ribas.*
- 4** *Gyvenimo portretas turi būti patikimas, apgalvotas, vientisas, tęstinis.*
- 5** *Konsultantas turi būti disciplinuotas ir save kontroliuoti interpretuodamas kliento istorijas, kurio-
mis remiasi portreto kūrimas.*

Antrosios sesijos pabaigoje klientas turi pajusti, kad konsultavimas eina į pabaigą ir kad jis verčiamas veikti. Reikia aptarti patrauklias sprendimų alternatyvas. Klientas turi išsikelti tikslus ir pereiti prie veiksmų. Kai kuriems klientams būna akivaizdu, ką jie turi daryti. Kitiems tenka padėti detalizuoti galimus tolesnio gyvenimo scenarijus ir veiksmus, kurių jie turi imtis.

Sesija baigiama su klientu sutarus, kokių veiksmų jis ims. Tai gali būti veiksmai, susiję su papildomos karjeros informacijos paieška, priimtų karjeros sprendimų pranešimu reikšmingiems kitiems, naujo darbo paieška ir t. t.

Trečia sesija, jei jos reikia, apima kliento atliktų namų darbų apžvalgą. Gali būti, kad klientas, susipažinęs su nauja karjeros informacija, sužinojo kažką, kas keičia jo priimtą sprendimą. Tokiu atveju klientas kartu su

konsultantu aptaria, kokios naujos galimybės atsiveria atsiradus naujiems faktams. Kai kurie klientai niekaip nepradeda veikti, nors yra priėmę sprendimą (pavyzdžiui, pakeisti darbą). Tokiu atveju reikia kalbėtis apie priimto sprendimo pagrįstumą, kliūtis, kurios trukdo imtis jo įgyvendinimo. Kai kuriems klientams rimta kliūtis yra artimų žmonių pritarimo ir paramos stygius. Tokiu atveju reikia paskatinti klientą, ugdyti jo atkaklumą (angl. assertiveness), didinti savveiksmingumą (angl. self-effectiveness), stiprinti pasitikėjimą savimi.

Paskutinės konsultavimo sesijos pabaigoje konsultantas perskaito, kokie tikslai buvo išsikelti konsultavimo pradžioje, ko klientas tikėjosi iš konsultacijų. Paklausiama kliento, ar tie tikslai buvo pasiekti. Konsultavimas baigiamas konsultantui apibendrinus, kas buvo pasiekta kartu dirbant klientui ir konsultantui. Atsisveikinant palinkima klientui suteikti naujai gyvenimo istorijai galimybę tapti realia.

2

PRAKTINIAI KARJEROS KONSULTAVIMO ASPEKTAI

1. Įvadas

Karjeros valdymo teorijų išmanymas yra žinios, kurios padeda konsultantui būti sąmoningam. Tai žinios apie tai, kodėl jis dirba taip, kaip dirba su konkrečiu klientu. Karjeros valdymo teorijų išmanymas svarbus tiek pasirenkant esminę konsultanto paradigmą, tiek ir požiūrį bei konsultavimo strategiją konkrečiu atveju. Šios žinios – konsultanto darbo pamatas. Realiai konsultuojant konsultantai dažniausiai yra eklektiškai orientuoti – kiekvienu konkrečiu atveju vadovaujasi ta paradigma, kuri yra tinkamiausia kliento situacijai.

Šioje, praktinėje, dalyje siekiama išryškinti bendruosius konsultavimo pokalbio dėsnius, kurie svarbūs karjeros konsultavimo klausimais, nepriklausomai nuo to, kokia karjeros valdymo teorija, samprata remiasi konsultantas.

Šios metodinės priemonės tikslas – padėti karjeros konsultantams plėsti ir tobulinti savo karjeros konsultavimo kompetenciją. Lietuvos aukštosiose mokyklose dirbančių karjeros konsultantų kompetencijos detalai pateiktos dokumente „Aukštųjų mokyklų studentų karjeros valdymo paslaugų srities kokybės gairės“ (1 Priedas). Minimū kompetencijų sąrašū buvo remtasi renkanti medžiagą šiai metodinei priemonei bei kuriant karjeros konsultavimo įgūdžių lavinimo mokymų programą.

Metodinės priemonės autoriai kompetenciją suprantą kaip gebėjimą atlikti konkrečią veiklą. Šiuo atveju karjeros konsultanto konsultavimo kompetencija – tai gebėjimas konsultuoti klientus karjeros klausimais. Bet kokią kompetenciją sudarą visuma tarpusavyje susijusių trijų elementų: žmogaus žinios, įgūdžiai ir vidinė parengtis (nuostatos, vertybės, emocinė būseną), reikalingi tam tikrai veiklai atlikti. Šioje priemonėje siekiama apimti visus tris kompetencijos sudedamuosius elementus. Kompetencija (gebėjimas veikti) reiškiasi per elgesį ir gali būti pamatuojama tik elgesiu.

Šioje metodinėje priemonėje pateikiama informacija, kuri padeda konsultantui pasiruošti konsultuoti didinant kliento sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, tyrinėti jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) toje situacijoje, padedant klientui prisiimti daugiau atsakomybės už savo karjerą, pasirengiant priimti ir įgyvendinti sprendimus, susijusius su karjera, bei padedant išlaikyti emocinę pusiausvyrą nerimą keliančioje karjeros pasirinkimo situacijoje. Taip pat pateikiamos gairės, skirtos siūstintinkamos kito konsultanto pagalbos. Ši metodinė priemonė pristatą ir kitas konsultavimo formas: nuotolinį, grupinį konsultavimą, konsultavimo mokymų grupėje ypatumus.

Šioje metodinėje priemonėje daugiausia pristatoma, kaip kalbėtis su klientu, padedant jam formuoti savo karjeros kelią. Tačiau ne visada karjeros konsultantas vien kalbėdamas gilinasi į kliento problemas. Kartais yra situacijų, kuriose reikalinga greita, į konkretų kliento poreikį orientuota konsultanto pagalba. Todėl priemonėje išsamiai aptariamas karjeros konsultanto vaidmuo.

2. Karjeros konsultanto vaidmuo

Šiame skyriuje aptariama, kokią įtaką konsultanto vaidmeniui daro konsultacijos pobūdis, kita konsultanto veikla, kuria siekiama padėti kurti karjerą ir spręsti joje kylančius sunkumus. Taip pat aptariamos konsultanto karjeros lauko išmanymo galimybės.

2.1. Konsultacijos pobūdžio įtaka konsultanto vaidmeniui konsultacijoje

Karjeros konsultanto vaidmuo priklauso nuo konsultacijos pobūdžio. Konsultacijos pobūdį diktuoja konsultacijos tikslai, kliento užsakymas, kartais klientų kiekis ar kiti dalykai. Konsultacijos pobūdis gali būti apibrėžiamas ir konsultacijos trukme, kuri gali priklausyti nuo karjeros centro principų, teorinės mokyklos, kuria remiasi konsultantas, karjeros centro užimtumo ar kitų aplinkybių.

Karjeros konsultantas klientui gali suteikti skirtingos trukmės (trumpą, vidutinę, ilgą) vienkartinę konsultaciją, kuri gali turėti arba neturėti tolesnį „palydėjimą“ bei gali suteikti daugkartinį (vidutiniškai 2–5 susitikimai) konsultavimą.

Vienkartinis konsultavimas – kai konsultantas ir klientas susitinka vieną kartą, išsamiai aptaria klientui rūpimą klausimą ir pokalbio pabaigoje nesusitaria dėl kito susitikimo.

Trumpos (15–20 min.) vienkartinės konsultacijos metu konsultantas turi labai ribotas galimybes atidžiai ir dėmesingai pasigilinti į kliento rūpestį. Per tokį pokalbį konsultantas neturės galimybių kliento sąmoningumui didinti ar emociškai palaikyti. Apskritai, galima būtų diskutuoti, ar toks pokalbis turėtų būti laikomas konsultavimu, ar tai labiau – informavimas ir nukreipimas.

- ☑ ***Ilgesnės (30–45 min.) trukmės pokalbyje konsultantas gali atidžiai ir dėmesingai pažinti kliento rūpestį, situaciją, kurioje jis kilo, jo reakciją į tą situaciją, aptarti jo norus, poreikius, galimybes, ketinimus, esant reikalui – nukreipti, suteikti galinčios praversti informacijos. Per tokį pokalbį derinamas konsultavimas, informavimas, nukreipimas.***
- ☑ ***Ilgos (60 min.) trukmės pokalbis gali būti reikalingas, jeigu klientas yra sunkios emocinės būsenos arba konsultantas yra neseniai pradėjęs dirbti ir jam daugiau laiko užtrunka pažinti kliento rūpestį, situaciją, kurioje jis kilo, jo reakciją į tą situaciją, aptarti jo norus, poreikius, galimybes, ketinimus, esant reikalui – nukreipti, suteikti galinčios praversti informacijos. Per ilgos trukmės pokalbį konsultanto vaidmuo toks patys kaip ir per ilgesnės trukmės pokalbį. Jis turi daugiau galimybių užčiuopti gilesnius kliento poreikius – ne tik išgirsti kliento klausimą, bet ir pastebėti bei įvardyti abejones bei trikdančius jausmus, slypinčius už klausimo.***

Per vienkartinį konsultavimą „su palydėjimu“ konsultantas ir klientas susitinka vieną kartą, išsamiai aptaria klientui rūpimą klausimą ir pokalbio pabaigoje nesusitaria dėl kito susitikimo, tačiau konsultantas įsipareigoja el. paštu atsiųsti papildomos informacijos ar prašo kliento informuoti apie jo priimto sprendimo įgyvendinimo eigą.

Daugkartinis (vidutiniškai 2–5 susitikimai) konsultavimas – kai konsultantas ir klientas susitinka ne vieną, o keletą kartų. Daugkartinis konsultavimas gali būti reikalingas, jeigu klientui sunku savarankiškai judėti per karjeros valdymo žingsnius (savęs pažinimą, galimybių tyrinėjimą, sprendimo priėmimą ir sprendimo įgyvendinimą) ir jam reikalinga konsultanto pagalba. Dėl daugkartinio konsultavimo susitariama per pirmą susitikimą, suderinamas kito susitikimo laikas bei būsimų susitikimų skaičius. Nevienkartinio konsultavimo proceso metu konsultantas gali ne tik pastebėti ir įvardyti gilesnes emocines reakcijas, bet ir padėti klientui su jomis išbūti, palydėti klientą į naujus apsisprendimus ar galimybių tyrinėjimus.

2.2. Karjeros konsultanto pagalba šalia karjeros konsultavimo

Karjeros konsultanto konsultacijos ypatingumas (bei skirtingumas nuo kitų konsultantų) yra tas, kad karjeros konsultantas išmano karjeros temą, darbo rinkos situaciją bei galimybes joje veikti. Šalia savo gebėjimo konsultuoti, jis turi papildomų žinių šia tema.

Dirbant su karjeros centro klientais konsultanto vaidmuo įvairus. Jis gali:

- ✔ *konsultuoti didindamas kliento sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) toje situacijoje, būdamas šalia kliento, palaikydamas jo pasirinkimus, susijusius su karjera;*
- ✔ *suteikti informacijos, galinčios praversti formuojant karjerą;*
- ✔ *nusiųsti klientą į kito specialisto papildomas konsultacijas;*
- ✔ *pateikti rekomendacijų apie gyvenimo aprašymo pildymą, motyvacinio laiško rašymą;*
- ✔ *įvertinti tam tikras kliento kompetencijas, naudodamasis karjeros vertinimo metodikomis;*
- ✔ *mokyti klientą karjeros valdymo;*
- ✔ *treniruoti savęs pristatymo įgūdžius;*
- ✔ *organizuoti kliento savęs pažinimo užsiėmimus, duodamas tam tikras užduotis.*

Kaip jau minėta anksčiau, neretai konsultantas derina greitą, konkrečią pagalbą studentui su emocine parama. Pavyzdžiui, klientas gali kreiptis dėl pagalbos pildydamas gyvenimo aprašymą, tačiau vėliau gali paaiškėti, kad jis turi ir baimių ieškodamas darbo:

Į karjeros konsultantą kreipėsi studentė, neseniai apsigynusi molekulinės biologijos baigiamąjį bakalauro darbą. Kreipėsi, kaip ji pati sakė, dėl su įdarbinimu susijusių klausimų. Į konsultaciją studentė atsinešė savo gyvenimo aprašymą ir pokalbio pradžioje, kaip lūkestį, ji paprašė jį peržvelgti ir pasakyti savo pastabas.

Pirmiausia konsultantė paprašė papasakoti savo karjeros situaciją. Konsultantė sutiko: „Gerai, būtinai pažiūrėsime tavo gyvenimo aprašymą, tačiau pirmiausia papasakok, kokia yra šiuo metu tavo karjeros situacija.“

Studentė papasakojo, kad šiuo metu yra baigusi studijas ir ieško darbo pagal specialybę, tačiau ji bijo, kad yra tik kelios įmonės Lietuvoje, kurios priima darbuotojus, turinčius tokią kaip jos specializaciją. Pasak jos, ji praktiškai neturi galimybių įsidarbinti. Artimiausias jos karjeros žingsnis būtų įgyti darbo patirties.

Konsultantė skatino klientę žiūrėti plačiau ir ieškoti daugiau įsidarbinimo alternatyvų, ieškoti kitokių įmonių, kuriose ji galėtų įgyti tam tikrų kompetencijų, padėsiančių jai ateityje net ir tose keliose įmonėse, kuriose ji norėtų dirbti, ir kuriose, pasak jos, turinti mažai šansų. Aptarė ir darbo paiešką užsienyje, kad turėdama studijų metais įgytų kompetencijų, turi šansų rasti darbą.

Konsultantė aptarė su kliente ir tai, ko ją labiausiai baugina ieškant darbo. Išsiaiškino, kad ji bijo eiti į darbo pokalbį. Taip pat bijo kalbėtis su darbdaviu telefonu, nes mano, jog pritrūks drąsos ir greitos reakcijos. Klientė bijo, kad darbdavys ko nors paklaus, o ji nežinos, ką atsakyti.

Taip pat paaiškėjo, kad mergina turi baimių ir dėl paties darbo. Ji bijo, kad ir darbe pristigs greitos reakcijos ir ji nesugebės greitai bei gerai atlikti užduočių. Konsultantė kalbėjosi su kliente apie jos baimes ir nuostatas bei atkreipė dėmesį, kad jos specialybėje ypatč reikalingas kruopštumas, susikcentravimas ir ne tik greita reakcija.

Pokalbiui einant į pabaigą, buvo peržvelgtas ir klientės gyvenimo aprašymas. Konsultantė domėjosi, dėl kurių detalių gyvenimo aprašyme klientė labiausiai abejoja. Studentė nurodė kelias vietas: dėl darbo patirties ir kompetencijų. Taigi ilgiau buvo sustota prie informacijos „kita informacija“, kurioje ji nežino, ką rašyti. Pokalbiui besitęsiant pasirodė, kad mergina turinti nemažai tarptautinės patirties, konferencijose yra pristačiusi pranešimus anglų kalba, tačiau to į gyvenimo aprašymą nebuvo įtraukusi. Taip pat konsultantė skatino ieškoti tokių kompetencijų įrodymų, kurios ją galėtų išskirti iš kitų darbo ieškančių kolegų. Taip pat pasirodė, kad ji yra inicijavusi tyrimą Neringos kopose, per kurį pirmą kartą buvo atrastos tam tikros bakterijos.

Per pokalbį konsultantė jautė, kad klientė vis susimąstydavo, galvodavo ir tuomet neskubėdama atsakydavo. Pradžioje konsultantė nerimavo dėl tylos pauzių pokalbyje, bet paskui suprato, kad jos būdavo vertingos, nes klientė vis sakydavo „niekad apie tai negalvojau“. Konsultantė pajuto, jog klientė ieškojo atsakymų, didino sąmoningumą apie save.

Pokalbio pabaigoje konsultantė per klausė, kokių klausimų dėl darbo paieškos mergina dar turėtų. Kai jų nebeturėjo, pasidomėjo, ką ji išsineša iš pokalbio. Mergina paminėjo, jog išsineša žinių, kad visuomet reikia žiūrėti plačiau, ieškoti daugiau alternatyvų tiek ieškant darbo, tiek pažįstant save. Minėjo, kad praktikoje taikys aktyvias darbo paieškos strategijas, papildys gyvenimo aprašymą ir jį siųs net ir toms įmonėms, kuriose norėtų dirbti, bet bijo, kad nepriims. Pokalbio pabaigoje konsultantė studentei pristatė ir kitas karjeros centro veiklas, pakvietė į organizuojamus mokymus. Mergina labai susidomėjo ir užsirašė į vienus iš jų.

Kitame pavyzdyje galima matyti, kad karjeros konsultantas, padėdamas klientui parengti gerą gyvenimo aprašymą, per pokalbį padidina kliento sąmoningumą apie kliento patirtį, kurios jis anksčiau, rengdamas gyvenimo aprašymą, nelaikė svarbia:

Studentas atėjo pasikonsultuoti dėl gyvenimo aprašymo rengimo, nes ketino kreiptis dėl darbo į keletą įmonių. Darbos patirties neturėjo, todėl jam buvo svarbu, kaip patraukliau pateikti savo gebėjimus gyvenimo aprašyme. Jam rūpėjo konsultanto pagalba įvardijant savo gebėjimus bei karjeros konsultanto grįžtamasis ryšys apie tai, kaip atrodo jo gyvenimo aprašymas, ar tinkamai užpildytas.

Konsultacija vyko kartu su klientu sėdint prie kompiuterio ir studentui taisant bei pildant gyvenimo aprašymą tinkama informacija.

Konsultantas, siekdamas padėti studentui išsiaiškinti savo gebėjimus, kalbėjosi su juo apie tai, kokia veikla studentas iki šiol užsiėmė, ką veikė apskritai. Daugiausia dėmesio konsultacijoje buvo skiriama tiems gebėjimams, kurie būtų tinkami pagal jo ieškomo darbo pobūdį. Studento gebėjimus įvardyti pasirodė nesunku, nes jis, nors neturėjęs darbo veiklos, turėjo visuomeninės veiklos patirties – buvo aktyvus studentų atstovybės narys. Taip pat įmonėje buvo atlikęs praktiką pagal studijuojamą specialybę.

Studentas, per konsultaciją pakoregavęs gyvenimo aprašymą, kreipėsi į įmonę dėl darbo ir buvo pakviestas pokalbio.

Karjeros konsultantai ne tik konsultuoja, bet ir teikia informaciją bei veda mokymus karjeros įgūdžių formavimo temomis.

III kurso studentas atėjo į karjeros centrą, turėdamas klausimą dėl laiko ir veiklų planavimo. Kalbant su studentu, konsultantui paaiškėjo, kad kai kuriuos planavimo įgūdžius studentas turi – savo laiką ir veiklas planuoja. Nors studentas turi darbo kalendorių, rašosi savo darbus, planuoja laiką tiems darbams atlikti,

jam nesiseka jų laiku įgyvendinti. Per pokalbį, klausant ir užduodant klausimus apie tai, kas trukdo atlikti planuotus (kai kuriuos) darbus, paaiškėjo trukdžiai. Didžiausias trukdis – motyvacijos stoka. Gilinantį j tai, ką klientas turi omenyje, sakydamas, kad jam trūksta motyvacijos, jis patikslino, jog nemato tikslo laiku atlikti užduočių. Studentas pasakojo apie tai, kad mokosi nedaug, o gauna neblogus pažymius. Jo atsiskaitymų įvertinimų vidurkis – 7,8 balo. Įvardijęs šį skaičių, klientas prisiminė, kad iki 8 balų vidurkio gaunama 120 Lt stipendija, o esant didesniam vidurkiui – 150 Lt stipendija. Tai supratęs jį apėmė apmaudas, kad jei būtų daugiau laikęsis savo planų ir daugiau pasimokęs, būtų gavęs didesnę stipendiją. Konsultantė atkreipė kliento dėmesį, kad girdi jo norą gauti didesnę stipendiją, ir pastebėjo, jog tai galėtų būti tikslas, jeigu klientas taip nuspręstų. Studentas nutarė, kad didesnė stipendija tikrai galėtų būti tikslas, kuris jį motyvuoja, ir pasiryžo daugiau laiko skirti mokymuisi, mažiau laiko praleisti prie kompiuterio ir televizoriaus, mažiau atidėlioti numatytus darbus ir griežčiau laikytis dienos plano. Studentas iš konsultacijos išėjo įvardijęs tai, kas trukdo planuoti, ir turėdamas tikslą – per šį semestrą pagerinti vidurkį ir gauti stipendiją. Šio tikslo siekimas paskatins planuoti, kovoti su „laiko vagimis“ (TV ir internetu).

Šiuo atveju klientas atėjo norėdamas pasimokyti planuoti savo laiką. Neatidus ir nesigilinantis konsultantas galėtų suteikti jam informacijos apie artimiausius laiko planavimo mokymus ir taip pabaigti susitikimą. Tačiau šis konsultantas daugiau pasidomėjo kliento rūpesčiu. Paaiškėjo, kad siuntimas į laiko planavimo mokymus klientui nebūtų padėjęs, jeigu jis neturėtų motyvacijos, neturėtų tikslo stengtis laiku atlikti visų veiklų.

2.3. Karjeros lauko išmanymo galimybės konsultantui / Karjeros konsultanto įsitraukimas į veiklas, esančias šalia konsultavimo

Karjeros konsultanto konsultacijos ypatingumas (bei skirtingumas nuo kitų konsultantų) yra tas, kad karjeros konsultantas išmano karjeros temą, darbo rinkos situaciją bei galimybes joje veikti. Šalia savo gebėjimo konsultuoti, jis turi papildomų žinių šia tema. Apibrėšime kelias sritis, kuriose paprastai vyksta esminiai, svarbiausi karjeros centro vystomi projektai, ir kurių išmanymas karjeros konsultantui yra labai svarbus.

- ✔ **Susitarimai tarp mokymo institucijos administracijos bei karjeros centro.**
- ✔ **Mokymo institucijoje karjeros vystymui vykdomi svarbių kompetencijų stiprinimo projektai.**
- ✔ **Studentų įtraukimo projektai.**
- ✔ **Profesinės praktikos kaupimo projektai.**
- ✔ **Darbdavių įtraukimo projektai.**

Susitarimai tarp mokymo institucijos administracijos ir karjeros centro

Konsultantui svarbu žinoti, kokie yra formalūs, realūs ir siekiami susitarimai su mokymo institucijos aukščiausia valdžia. Karjeros centro darbdavys yra mokymo institucija, kuriai atskaitingas karjeros centras ir visi dirbantieji. Nuo to, kaip vykdomas sutartas kontraktas, priklauso karjeros centro galia institucijoje ir jo ateitis. Kita vertus, jeigu susitarimai tarp karjeros centro ir institucijos konfliktuoja su dirbančiųjų profesine etika (tarkim, verčia meluoti ar neteikti tam tikros informacijos, kuri nenaudinga institucijai), konsultantas turi būti ypač jautrus ir sąmoningas, apsisprendamas vienaip ar kitaip elgtis susidūręs su sudėtingu šia prasme kliento lūkesčiu.

Žinodamas, kokie yra esami ir siekiami susitarimai su institucijos administracija, konsultantas, būdamas arčiausiai studentų karjeros vystymo problematikos, gali tiksliai įvardyti, kodėl ir kaip keičiasi studentų poreikiai, kur krypsta jų interesas, kuriose srityse institucija atitrūksta nuo realiam profesiniam gyvenimui svarbių kompetencijų vystymo. Kitaip tariant, svarbu ne tik žinoti, koks yra kontraktas tarp institucijos ir karjeros centro, bet būti pasiruošus partneriškai dalyvauti koreguojant šį kontraktą institucijai strategiškai svarbia kryptimi.

Mokymo institucijoje vykdomi karjeros vystymui svarbių kompetencijų stiprinimo projektai

Progresyviai dirbančiose mokymo institucijose karjeros centras dalijasi atsakomybe už karjerai svarbių kompetencijų vystymą. Labai svarbūs partneriai – akademinis institucijos personalas. Paprastai aukštosios mokyklos dėstytojai ir patys išmano, ką veikia ir kur taiko jų institucijoje veikiantis karjeros centras (jeigu to nėra, svarbu, kad atsitiktų). Taip pat jie stiprina studentų karjeros kompetencijas: (tam skiriama dalis paskaitų ir seminarų laiko), taip formuluojamos tam tikros užduotys savarankiškam ar / ir grupiniam darbui, kad studentai geriau susivoktų savo būsimosios profesijos darbo rinkoje, geriau pažintų ir gebėtų įvardyti savo stiprias ir svarbias karjerai savybes, vystytų kitas reikšmingas kompetencijas. Karjeros konsultantas, žinodamas šiuos projektus, gali greičiau ir tiksliau susivokti per pokalbį su klientu, kokioje situacijoje, karjeros kompetencijų prasme, yra klientas. Neretai gali būti, kad suvokdamas šį kontekstą, konsultantas gali padėti studentui geriau įprasminti tokius institucijoje vykstančius projektus, padėti susivokti tarp jau įgytos patirties ir padėti aiškiai įvardyti, kuo ji pasitarnavo, kokios jo kompetencijos sustiprėjo.

Kiti labai svarbūs partneriai karjeros kompetencijų stiprinimo projektuose – studentų atstovybės. Todėl svarbus yra geras bendradarbiavimo santykis su jomis.

Studentų įtraukimo projektai

Studentų įtraukimo projektų vykdymas yra aiškus požymis, kad mokymo institucijos vadovybė kartu su karjeros centro darbuotojais apsisprendė imtis aktyvaus vaidmens, padedant studentams vystyti karjeros kompetencijas. Jeigu tokio apsisprendimo nėra, tuomet karjeros centro darbo efektyvumui svarbi tik centro vieta mokykloje (ar lengva rasti, ar paranku užeit), nuorodos ir reklama bei kitų šios veiklosje partnerių (administracija, akademinis personalas, studentų atstovybė) rekomendacijos. Šie dalykai svarbūs visuomet, tačiau studentų įtraukimo projektai leidžia studentams vystyti savo karjeros kompetencijas net (beveik) neužeinant į karjeros centrą. Paprastai tai yra matomi, girdimi projektai. Paprasčiausias ir tipiškas pavyzdys Lietuvoje – karjeros dienų organizavimas. Šiuolaikinių stiprių karjeros centrų įsukami, studentų įtraukimo projektai yra ilgalaikiai, reikalaujantys studentų apsisprendimo, iniciatyvos, kūrybiškumo, mokymosi, komandinio darbo, taip pat gebėjimo nuveiktą darbą apibendrinti, aprašyti, pristatyti, o apmąstant projektą – įvardyti svarbias šiam projektui profesines kompetencijas bei atrasti jų sąsajas su darbdavių reikalaujama sugebėjimais. Karjeros konsultanto vaidmuo gali būti labai svarbus ir svarus įprasminant studento dalyvavimą projekte, išryškinant įgytas kompetencijas, susiejant jas su darbo rinkos realybe.

Kita vertus, tokiuose projektuose svarbi ir pageidaujama yra partnerystė su darbdaviais bei studentų atstovybe, todėl, jeigu konsultantas žino, kaip sekasi dirbti tokiuose projektuose su darbdaviais, kokie ryškėja darbdavių interesai, kokių kompetencijų jie ieško išeinančiuose į darbo rinką studentuose, tai jam gali labai padėti konkrečioje konsultavimo situacijoje.

Profesinės praktikos kaupimo projektai

Profesinės praktikos kaupimo projektai (praktikos, stažuotės, savanorystės projektai) dažnai (nors ne visada) yra inicijuojami ir / ar prižiūrimi karjeros centro. Konsultantui visada yra svarbu gerai žinoti praktikos galimybes, kurias gali suteikti aukštoji mokykla. Svarbus konsultanto vaidmuo – nukreipiant studentą į praktikos projektus. Kitas, ne toks akivaizdus, bet kartais ne mažiau svarbus vaidmuo – pagalba apmąstant bei įprasminant studento sukauptą patirtį, išskiriant išryškėjusias svarbias profesines studento kompetencijas, padedant jas įvardyti, susieti su svarbiomis darbo rinkai kompetencijomis.

Darbdavių įtraukimo projektai

Kai kurie darbdavių įtraukimo projektai jau buvo paminėti (ryškiausiai – studentų įtraukimo projektuose), tačiau svarbu būtų pasakyti, kad ryšys su realiais rinkoje veikiančiais darbdaviais yra tai, dėl ko dalis studentų apskritai pirmą kartą atveria karjeros centro duris (arba jų neatveria, jeigu karjeros centras tokio ryšio

neturi). Jeigu karjeros konsultantas žino apie laisvas praktikas, darbo, stažuočių, laikino darbo, darbo nepilnu etatu vietas, jo vertė studentų akyse labai išauga, kaip išauga ir galimybės padėti studentui labai konkrečiu nukreipimu ar informacija.

Kita sritis, kurią turi išmanyti karjeros konsultantas, – darbo rinkos situacija, neapsiribojant „namų“ darbo rinka, bet aprėpiant, kiek tai įmanoma, pagrindines klientui įdomias rinkas. Nors tai nėra paprasta užduotis, konsultantas, gerai išmanantis darbo rinkos tendencijas, darbdavių reikalavimus, įsidarbinimo ir patirties kaupimo galimybes bei formas, praktiškai yra kur kas naudingesnis ir patrauklesnis studentams, negu nuotų dalykų atsiribojęs.

3. Karjeros konsultavimo misija

Šiame skyriuje detaliai aprašomas ir paaiškinamas karjeros konsultanto tikslas, konsultuojant karjeros klausimais, bei siekiami rezultatai: kliento sąmoningumas apie jo situaciją bei poreikius ir galimybes joje, atsakomybės ir didesnės galios jausmas konstruojant savo karjerą, didesnė emocinė pusiausvyra karjeros pasirinkimo situacijoje ir pasirengimas veikti, kuriant savo karjerą.

3.1. Karjeros konsultavimo tikslas

Karjeros konsultanto tikslas – didinti kliento sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) toje situacijoje, būti šalia kliento, palaikyti jį pasirinkimuose, susijusiuose su karjera, bei suteikti informacijos, galinčios praversti formuojant karjerą.

Didinti sąmoningumą

Kas yra sąmoningumas?

Kaip nurodo Lietuvių kalbos žodynas, „sąmoningas“ veiksmas yra tuomet, kai jis atliekamas veikiant sąmonei, apgalvotai, tyčia, sugebant kritiškai vertinti gyvenimo reiškinius, turint tam tikras pažiūras, įsitikinimus.

Taigi siekdamas didinti kliento sąmoningumą, konsultantas siekia, kad klientas įsivardytų, apgalvotų, kritiškai vertintų savo gyvenimo ir karjeros situaciją, savo pažiūras, įsitikinimus, ketinimus, galimybes. Apgalvotas, kritiškai įvertintas, įsąmonintas veiksmas yra priešingas automatiškam, inertiškam, neapgalvotam, neįsąmonintam veiksmui.

Kodėl reikia didinti kliento sąmoningumą?

Kasdieniam spartaus tempo gyvenime žmonės daugelį dalykų atlieka automatiškai, inertiškai, neskirdami laiko atidžiam apgalvojimui ir įsąmoninimui. Dažnai toks veikimas žmogui tinka, nes atitinka šiuolaikinio gyvenimo greitį ir per daug nevargina. Tuo tarpu retkarčiais susiklosto gyvenimo situacijos, kuriose veikdami inertiškai ir automatiškai, žmonės nueina kryptimi, kuri jų netenkina, dėl kurios gailisi ir stebisi, kaip galėjo taip pasielgti. Toks judėjimas per gyvenimą gali būti palygintas su judėjimu aklomis arba judėjimu miegant. Grožinėje literatūroje, kine ir tiesiog gyvenime yra daug istorijų, kuriose žmonės atsitokėja, „pabunda“, nustebę atsigręžia į nueitą kelio etapą ir klausia savęs: „Kaip čia taip nutiko, kaip atsidūriau ten, kur esu dabar?“ Sąmoningumo prasme ypač svarbios yra įvairios pasirinkimų, tam tikros gyvenimo kryžkelės situacijos, nes nuo sprendimų

tokiose situacijose priklauso tolesnio gyvenimo kryptis. Jose verta stabtelėti, apsidairyti, įsisąmoninti pasirinkimus ir sąmoningai priimti sprendimą apie tolesnius veiksmus bei jų įgyvendinimą.

Vienas didžiausių šių situacijų ypatumų yra tas, kad jos žmogui kelia įtampą, nerimą, kitus sunkius jausmus bei emocijas. Sustojimas ir apgalvojimas tampa sunkus ir įtemptas. Įprasta žmogaus reakcija – kuo greičiau pabėgti nuo įtampos, daug negalvojant ir automatiškai, inertiškai pasirenkant. Taip elgiantis gali viskas sėkmingai, palankiai, norimai susiklostyti, bet žmogus gali atsidurti ir situacijoje, kuria nėra patenkintas ir gailisi savo ankstesnio sprendimo. Žinoma, pokalbis su konsultantu neužtikrina šimtaprocentinės tolesnio gyvenimo sėkmės. Net ir apgalvotas pasirinkimas gali ateityje sukelti abejonų ir būti pakeistas. Konsultacija negali užtikrinti laimės ir sėkmės, bet ji gali užtikrinti didesnę žmogaus sąmoningumą judant jos link. Konsultacija negali sukontroliuoti ateities, ji tik padeda atsakingiau ir sąmoningiau priiminėti sprendimus dabartyje.

Kodėl kalbame ir apie gyvenimo, ir apie karjeros situaciją? Kodėl tyrinėjame jo reakciją į situaciją?

Nors konsultuojant karjeros klausimais pagrindinis dėmesys skiriamas žmogaus karjeros temai, visgi pokalbyje gali būti paliečiami ir kiti gyvenimo aspektai, nes karjera su jais glaudžiai siejasi. Taip pat pokalbyje svarbu kalbėtis ir apie kliento reakciją (mintis, jausmus, elgesį) į dabartinę jo gyvenimo bei karjeros situaciją, nes jo reakcija jam gali padėti arba trukdyti daryti karjeros pasirinkimus.

Vartojant sąvoką „gyvenimo situacija“, omenyje turima: kitus gyvenimo įvykius, vykstančius einamuoju periodu, gyvenimo istoriją, svarbias patirtis, klientui svarbius santykius, jam įtaką darančius žmones, kliento amžių, išsilavinimą, šeimyninę situaciją, fizinę ir emocinę būklę ir kt. Visi šie dalykai gali turėti įtakos karjerai, todėl renkantis karjerą svarbu būti sąmoningam.

Būti šalia

Ką reiškia „būti šalia“?

Norint veiksmažodžiu nusakyti pagrindinę konsultanto veiklą konsultacijoje, nors ir netikėtai, bet tiksliausias žodis yra „būti“, kuris šiuo atveju būtų kaip prieštara „daryti“. Konsultantas daugiau būna negu kažką ypatingo daro konsultacijoje. Kai jis pradeda „daryti“, tai paprastai pradeda nebegirdėti konsultuojamojo, patarinėti, interpretuoti, „stumdamas“ savo idėjas. Kai konsultantas „būna šalia“, jis labiau girdi pats ir konsultuojamajam padeda save geriau girdėti.

Vartojant frazę „būti šalia“ turimas omenyje atidus, dėmesingas klausymasis. Atidžiai, dėmesingai klausydamasis karjeros konsultantas skiria maksimalų dėmesį kliento gyvenimo bei karjeros situacijos, jo reakcijų į ją pažinimui, tyrinėjimui. Frazė „būti šalia“ nusako konsultanto buvimą, kuriame nėra ekspertiško patarinėjimo,

kaip spręsti žmogaus situaciją, nėra aktyvaus nukreipinėjimo, ką jis turėtų pasirinkti. Kai karjeros konsultantas klausosi kliento, jis jo atidžiai klausosi, tuo pat metu negalvodamas, kokios yra problemos priežastys ar sprendimo būdai. Jeigu klausydamasis pradeda galvoti apie problemos priežastis ir sprendimo būdus, jis daugiau klausosi savo minčių ir klientą girdi ne taip atidžiai.

Būti šalia yra ne tik klausytis, bet ir reaguoti. Į ką reaguoja konsultantas? Pirmiausia konsultantas reaguoja įvardydamas, persakydamas savais žodžiais, kaip suprato žmogaus situaciją ir joje kirbantį rūpestį. Konsultantas gali norėti daugiau sužinoti apie tam tikrus situacijos aspektus ar kliento reakciją į tą situaciją: apie jo elgesį, mintis, jausmus. Tuomet jis užduoda klientui klausimus. Kartais klientai turi keletą norų, kurie prieštarauja vienas kitam, arba tam tikro dalyko klientas ir nori, ir nenori tuo pačiu metu. Vienu sakiniu klientas lyg ir dalijasi, kad nori, o kitame sakinyje konsultantas jau girdi abejones ar nenorą. Tai labai natūralus ir žmogiškas kliento elgesys. Greičiausiai šis vidinis prieštaravimas ir trukdo klientui lengvai priimti sprendimą ar jį įgyvendinti. Tokiu atveju konsultantas gali padėti klientui įvardydamas šį prieštaravimą, pavyzdžiui, „girdžiu, kad iš vienos pusės tu nori tęsti mokslus magistrantūroje, bet iš kitos pusės, norėtum greičiau pradėti dirbti, nes atsibodo gyventi iš tėvų pinigų ir nerimauji, kad mokslai gali būti sunkiai suderinami su darbu. Tada pradedi galvoti, kad nebenori mokytis, o nori dirbti.“

Būti šalia taip pat reiškia ir palengvinti kliento vienatvę, kurią jis jaučia spręsdamas savo problemas. Konsultantas gali būti labai svarbus klientui, kuriam sunku išbūti pačiam vienam jam svarbioje, nerimą ir įtampą keliančioje karjeros pasirinkimo situacijoje. Jam gali nesinorėti apie ją galvoti, jos suprasti, kritiškai vertinti, o norėtis greičiau pabėgti. Kalbėdamas su karjeros konsultantu žmogus tampa nebe vienas su savo įtampa ir nerimu. Jis turi galimybę pasidalyti jais su kitu žmogumi. Mokslininkai, tyrinėjantys konsultavimą, yra patvirtinę, kad kalbantis apie sunkius išgyvenimus yra lengviau juos išverti. Šiuo atveju išverti svarbu tam, kad stabelėtųm, apgalvotum, o ne suskubtum automatiškai veikti, siekdamas juos kuo greičiau sumažinti. Taigi konsultanto buvimas pokalbyje apie karjerą padeda žmogui išverti nerimą bei atidžiai apgalvoti tolesnius savo veiksmus, kad vėliau nesigailėtų automatiškai ir neapgalvotai veikęs.

Ar tai nėra psichologinio konsultavimo erdvė? Ar tai nėra per gilų?

Pradedant mokytis, karjeros konsultavimo specialistams kyla nerimas ir baimė karjeros konsultavimą paversti psichologiniu konsultavimu. Ypač šis klausimas iškyla pradėjus kalbėti apie „buvimą šalia“ bei kliento emocijų reakcijų į savo gyvenimo ir karjeros situaciją aiškinimąsi. Šis nerimas yra suprantamas, bet nepagrįstas. Karjeros konsultantas gali kalbėtis su žmogumi apie jo jausmus, būti šalia – tai yra žmogiška ir labai svarbu konsultuojant. Psichologiniu konsultavimu pokalbis virstų tuomet, jeigu pokalbio esminiu fokusu taptų emocijų priežasčių, prigimties gilus tyrinėjimas, pats pokalbis suktųsi apie pačią emociją ir kliento asmenybės ypatumus, o nebe apie jo karjeros pasirinkimus. Tuomet pokalbis išeitų už karjeros konsultavimo ribų, nes suktųsi nebe apie žmogaus karjerą, o apie jo asmenybę. Jeigu pokalbio esminis fokusas yra kliento buvimas kryžkelėje, jo pasirinkimai karjeros srityje bei jausmai, kylantys šioje pasirinkimo situacijoje, pokalbis neperžengia karjeros konsultavimo ir yra tinkamas šiame kontekste.

Ar tai nėra nekonstruktyvu?

Pradedantiems konsultantams dažnai norisi konsultavimą įgyvendinti greitai ir efektyviai. Tuomet „buvimas šalia“ gali atrodyti nekonstruktyvu, per daug lėta.

Atidus konsultanto klausymasis ir dėmesingumas kliento emocijoms yra labai svarbus veiksnys kliento savarankiškumui, pasitikėjimui savimi bei atsakomybei už savo pasirinkimus. Atidžiai besiklausantis ir dėmesingas emocijoms konsultantas tokiu savo elgesiu demonstruoja pasitikėjimą kliento savarankiškumu ir padeda jam išverti nerimą prisiimant atsakomybę už savo gyvenimą. Tokiu atveju konsultantui net nereikia tiesmukai žodžiais klientui sakyti: „Jūs pats esate atsakingas už savo gyvenimą. Aš jums nieko negaliu patarti. Jūs pats sprendžiate.“ Tokie tiesmuki žodžiai paprastai skatina kliento nusivylimą, pyktį ir liūdesį, kad konsultantas jį palieka vieną, ir žmogus pradeda nesuprasti konsultanto vaidmens per konsultaciją.

Siekdamas greičio ir efektyvumo konsultantas gali „nuslysti“ į per didelės ir neadekvačios atsakomybės prisiėmimą už kliento situacijos „išsprendimą“ ir atidžiai nebesiklausyti kliento. Kalbėdamas su taip besielgiančiu konsultantu klientas paprastai pradeda jaustis bejėgiu, nesavarankišku, priklausomu nuo konsultanto, kartais net neišgirstu, nesuprastu ir nusivylusiu.

Taigi „būti šalia“ ir kartu su klientu tyrinėti ne tik jo elgesį, bet ir mintis bei emocines reakcijas renkantis karjerą, yra konstruktyvus, labai svarbus ir reikalingas konsultanto elgesys, būtinas efektyviam karjeros konsultavimo pokalbiui.

Palaikyti darant pasirinkimus

Kodėl būtent „darant pasirinkimus“?

Klausimai, situacijos, rūpesčiai, kuriuos klientas atsineša į karjeros konsultavimą, paprastai visada yra susiję su pasirinkimo situacija. Klientas renkasi, kokioje konkrečioje srityje, darbovietėje jis nori dirbti baigęs studijas; kokią studijų programą pasirinkti tolesnėms studijoms; studijuoti ar dirbti; kokią praktikos vietą pasirinkti studijų metu; tęsti studijas ar ieškoti darbo Lietuvoje ar užsienyje; tame mieste, kur jis gyvena, ar kitame ir pan.

Kodėl būtent „palaikyti“?

Pasirinkimo situacija yra tokia, kurioje žmogus, pasirinkdamas vieną, netenka kito. Visada išlieka tikimybė, kad pasirinkęs – persigalvos. Žinoma, tuomet galima pasirinkti vėl. Tačiau jau bus praėjęs tam tikras laikas, kurio nebeįmanoma sugrąžinti. Tokia situacija kelia nerimą. Kuo pasirinkimas žmogui atrodo reikšmingesnis, tuo stipresnis nerimas kyla.

Tuomet organizme įsijungia apsauginė reakcija nuo nerimo – nesigilinti ir greitai, automatiškai pasirinkti. Jeigu klientas geba ištvirti nerimą, jis pasigilina, įsisažmonina pasirinkimo situaciją ir, jausdamas nerimą, visgi pasirenka. Tačiau kartais užstringama ir pasirinkti niekaip nepavyksta, nes nė vienas pasirinkimas visiškai netenkina.

Konsultanto palaikymas šiuo atveju reikalingas tam, kad žmogui padėtų įsisažmoninti pasirinkimo situaciją ir ištvirti kylantį nerimą. Pasirinkimo situacijoje konsultantas būna šalia kliento ir palaiko jį, padėdamas ištvirti nerimą ir nepabėgti, nemeluoti sau, nepasirinkti automatiškai, negalvojant ar pagal kitų norus.

Ar tai reiškia, kad konsultantas turi visada pritarti kliento ketinimams?

„Palaikyti“ nereiškia „pritarti“. Konsultantas apskritai neturi vertinti kliento pasirinkimo. Taigi jis nei pritaria, nei nepritaria. Pasirinkimas yra kliento atsakomybė, ne konsultanto. Konsultanto atsakomybė – padėti klientui įsisažmoninti, ką jis pasirenka, t. y. apibūdinti, apžiūrėti pasirinkimą iš visų pusių, įvardyti patrauklius ir grėsmingus pasirinkimo aspektus, suvokti gilesnius pasirinkimo motyvus, suvokti pasirinkimą platesnėje gyvenimo perspektyvoje, susigaudyti, kas ir kaip daro įtaką pasirinkimui. Konsultanto palaikymas reiškia, kad jis yra šalia ir padeda sąmoningai pasirinkti, padeda ištvirti nerimą renkantis, bet nevertina pasirinkimo ir nenukreipia kliento į kurią nors pusę.

Ar konsultantas turi skatinti klientą pasirinkti?

Konsultantas neskatina kliento pasirinkti. Konsultacijos pabaigoje klientas gali ir toliau būti nepasiryžęs pajudėti iš vietos arba būti pasiryžęs, bet galiausiai taip ir nepajudėti. Konsultantas nėra atsakingas už kliento pasirinkimą ar jo įgyvendinimą. Konsultantas atsakingas už tai, kad sukurtų erdvę, kurioje žmogus turėtų galimybę išsiaiškinti, ko jis nori, kokius jis turi pasirinkimus, atidžiai apžiūrėti tuos pasirinkimus, įvardyti jų patrauklumą bei grėsmingumą. Konsultantas atsakingas už erdvės sukūrimą ir pagalbą tyrinėjant pasirinkimo situacijas bei kliento reakcijas į jas, o ne už patį kliento pasirinkimą.

Ar konsultantas turi patarti, ką klientas turėtų pasirinkti?

Konsultantas neturėtų patarti, ką klientas turėtų pasirinkti. Tačiau konsultantui derėtų suteikti informaciją, faktus, kurie gali būti vertingi kliento pasirinkimui. Daugelis žmonių painioja patarimą su informacijos suteikimu. Suteikdamas informaciją konsultantas išplečia matomų klientui galimybių lauką, bet neturėtų kliento pastūmėti kuria nors kryptimi. Patarimas reikštų, kad konsultantas mano, jog kažkuris variantas geresnis. Vadinasi, kad patartų, konsultantas turi įvertinti ir pasverti pasirinkimus. Tačiau įvertinimas ir pasvėrimas yra visuomet subjektyvus, todėl svarbu, kad tai darytų pats klientas. Be to, konsultantas niekada negali visiškai sužinoti visų situacijos aspektų, kuriuos gali žinoti klientas. Todėl konsultantas turėtų padėti kuo išsamiau apibūdinti visus pasirinkimus, bet nesiimti jų svėrti. Kiekvieno pasirinkimo pasvėrimą, įvertinimą jis turi kviesti daryti klientą, galbūt padėti jam tą pasvėrimą, įvertinimą atlikti, užduodant tam tikrus klausimus, pavyzdžiui, kuris variantas tau dabar atrodo patraukliausias? Matau, kad linksti į vieną variantą, bet jaučiu, kad vis dar abejoji. Apie ką tavo abejonės? Kas tave gąsdina dėl šio pasirinkimo? Kuo kitas variantas tau vis dar atrodo patrauklus?

Konsultantas gali ne tik palaikyti klientą emociškai, bet ir suteikti vienkartinę pagalbą pagal aktualų poreikį.

Žemiau aprašomame karjeros konsultavimo pavyzdyje matoma, kad jeigu konsultantas gali, jis kartais suteikia ir greitą, aktualią pagalbą studentui. Šiuo atveju tai yra ryškus karjeros konsultavimo skirtumas nuo psichologinio konsultavimo, kuriame psichologas konsultantas neteikia klientui greitos, konkretų poreikį atitinkančios pagalbos.

Kreipėsi studentas, ieškantis praktikos vietos. Studentas pageidavo atlikti praktiką kompiuterių srityje, nors neturėjo inžinerinio išsilavinimo ar didesnės darbo patirties tokioje srityje. Karjeros konsultantas kaip tik buvo gavęs vieno darbdavio praktikos pasiūlymą studentams, bet praktikos skelbime buvo reikalaujama net tik vadybinių, bet ir tam tikrų inžinerinių gebėjimų IT srityje. Visgi konsultantas pasiūlė studentui kandidatuoti, o jis, peržiūrėjęs skelbimo reikalavimus, įvertino savo galimybes, sutiko ir išsiuntė paraišką.

Studento praktikos pasirinkimo terminasėjo į pabaigą. Po kurio laiko studentas vėl kreipėsi į konsultantą, nes nesulaukė atsakymo iš įmonės, kaip buvo žadėta. Susisiekęs su įmonės atstovu tik konsultanto turimu kontaktu, sužinojo, kad įmonės viduje įvyko nedidelis nesusipratimas ir dėl to buvo pamestos kai kurių kandidatų į praktiką paraiškos. Tarp tokių paraiškų buvo ir konsultuojamo studento prašymas.

Telefonu įmonės atstovui konsultantas papasakojo apie savo konsultuojamą studentą, jo gebėjimus bei norą atlikti praktiką tokioje srityje. Įmonės atstovą tai sudomino ir jis pasiūlė studentui pačiam atvykti į pokalbį dėl praktikos vietos.

Po kurio laiko konsultantas iš studento sužinojo, kad jis gavo praktikos vietą, kurios norėjo, pasidalijo išgyvenimais, kaip jam ten sekasi dirbti. Studentas džiaugėsi, kad darbas tinka, o kolektyvas patenkintas rezultatais.

Karjeros konsultanto laikysenos (buvimo būdo) įtaka rezultatams

Kaip konsultanto palaikymas ir buvimas šalia padeda stiprinti kliento emocinę pusiausvyrą, savarankiškumą bei atsakomybę už savo karjerą ir pasirengimą veikti?

Konsultanto atidus klausymasis padeda klientui tyrinėti situaciją ir savo reakcijas į ją, klientui padeda išverti kylantį nerimą ir jaustis ne tokiu vienišu savo pasirinktoje situacijoje. Klientas išlieka pats atsakingas už savo pasirinkimą ir lieka vienas pats pasirinkimo momentu, bet šalia esant konsultantui, kuris kartu su juo apžiūri pasirinkimų lauką. Tad klientas nesijaučia vienišas ir paliktas. Konsultanto emocinė parama bei buvimas šalia sustiprina kliento emocinę pusiausvyrą ir taip jam lengviau savarankiškai veikti. Kliento savarankiškumą konsultantas stiprina ir tuo, kad jis neduoda jam patarimo, nenukreipia jo, tik informuoja ir padeda tyrinėti pasirinkimo lauką. Savarankiškai priimdamas sprendimus, klientas tampa emociškai stipresnis, brandesnis, didėja jo atsakomybės už savo karjerą jausmas ir pasirengimas veikti. Savarankiškai priimtą sprendimą žmogus labiau linkęs įgyvendinti nei kito žmogaus nurodytą.

3.2. Konsultavimo dėl karjeros siekiamas rezultatas

Siektnas karjeros konsultavimo(-si) rezultatas:

- ☑ ***Didesnis kliento sąmoningumas apie tai:***
 - *kas jam rūpi, kelia nerimą, aktualu jo karjeroje,*
 - *kas jis yra su savo istorija, ligšioliniais pasirinkimais, vertybėmis ir įtaką darančiais svarbiais žmonėmis,*
 - *kaip jis elgiasi su savo karjera,*
 - *kokios karjeros jis nori,*
 - *kokius pasirinkimo kelius jis turi,*
 - *ar jo dabartiniai veiksmai padeda jam judėti norima karjeros kryptimi,*
 - *kokie jo veiksmai jam padėtų judėti norima kryptimi,*
 - *kokių jis turi abejonių apie savo judėjimą norima kryptimi,*
 - *kaip jis galėtų apsieiti su savo abejonėmis.*
- ☑ ***Kliento atsakomybės už savo karjerą jausmas.***
- ☑ ***Daugiau kliento emocinės pusiausvyros ir vidinės galios jausmo nerimą keliančioje karjeros pasirinkimo situacijoje.***
- ☑ ***Kliento pasirengimas veikti.***

Sąmoningumas

Pagrindinis karjeros konsultavimo rezultatas klientui – aiškesnis savo karjeros ir gyvenimo situacijos bei savo paties reakcijos į ją vaizdas. Sudėtinga yra spręsti situaciją tada, kai ši suprantama aptakiai, apibendrintai, kai į ją nėra labai atidžiai pažiūrėta. Todėl norėdamas suprasti, kaip kurti toliau savo karjerą, klientas turi kiek įmanoma aiškiau suprasti savo norus, poreikius bei galimybes. Neretai vienam tą sunku padaryti, todėl čia svarbi konsultanto pagalba.

Atsakomybė

Neretai klientams atrodo, kad nuo jų pačių labai mažai priklauso jų karjeros kelio galimybės. Kai kurie klientai mano, jog jų karjeros situacija daugiau priklauso nuo atsitiktinumo, kitų žmonių, rinkos situacijos negu nuo

jų pačių. Toks klientų požiūris skatina jų bejėgiškumo jausmą ir pasyvumą. Visgi šalia atsitiktinai susiklosčiusių aplinkybių kiekvienas žmogus turi pakankamai galimybių aktyviai į jas reaguoti. Karjeros konsultavimo rezultatas – klientas realiau mato savo galimybes ir tai skatina jo aktyvumą kuriant savo karjerą.

Konsultavimas – tai konsultuojamojo ir konsultanto susitikimas bei sąmoningumo apie situaciją ir žmogaus rūpestį didinimas. Per konsultavimą konsultantas siekia suprasti konsultuojamąjį, o konsultuojamasis siekia suprasti save. Konsultantas atsakingas už tai, kad būtų išliktas aktualus klausimas ir nenuklysta per toli į šalis. Konsultantas nėra atsakingas už konsultuojamojo elgesį aptariamu klausimu savo gyvenime. Konsultuojamasis pats pilnai atsakingas už savo elgesį savo gyvenime. Konsultuojamasis gali padaryti pasirinkimų, kuriems nepritaria konsultantas. Konsultantas gali padėti konsultuojamajam svarbius pasirinkimus daryti sąmoningiau, ne automatiškai, ne inertiškai.

Emocinė pusiausvyrą

Karjera sudaro svarbią žmogaus gyvenimo dalį, todėl ir kiekviena karjeros pasirinkimo kryžkelė, kurioje atsiduria klientas, jam yra reikšminga ir gali kelti didesnę ar mažesnę nerimą bei įtampą. Formuodamas savo karjerą klientas išgyvena daug neapibrėžtumo dėl ateities. Norėdamas daryti reikšmingus žingsnius karjeros kelyje, jis turi inicijuoti pokyčius savo gyvenime. Pokytis kelia įtampą, kaip ir jo vienas esminių komponentų – neapibrėžtumas. O kur dar atsakomybė suvokiant, kad sprendimo kaina – gyvenimo kryptis?

Karjeros konsultavimo pokalbis, kuriame klientas turi galimybę atidžiai „apsižvalgyti šioje kryžkelėje“ kartu su karjeros konsultantu, gali turėti reikšmingą vaidmenį kliento emocinei pusiausvyrai jo gyvenimo pokyčių laikotarpiu.

Pasirengimas veikti

Pokalbis su karjeros konsultantu gali padėti klientui pasirengti priimti, įgyvendinti karjeros sprendimus. Taip pat pokalbis su karjeros konsultantu gali padrašinti klientą eksperimentuoti, t. y. pasisemti tarpinės patirties. Šie dalykai vėliau kur kas palengvina pagrindinio sprendimo priėmimą ir įgyvendinimą. Neretai klientai žino, ką jie nori daryti, ir kaip galėtų įgyvendinti savo planą, tačiau jiems trūksta pasiryžimo, drąsos ar aiškumo. Aiškumo gali suteikti atidus pasižiūrėjimas į savo situaciją kartu su konsultantu bei patirtis, kurios kol kas studentas neturi. Per karjeros konsultaciją, kartu su konsultantu ištyrinėjus visas savo abejones, baimes bei atlikus galimybių tyrinėjimo ir naujos patirties kaupimo planavimo veiksmus, klientas dažnai drąsiau ryžtasi žengti pirmuosius žingsnius ar toliau veikia kurdamas savo karjerą.

Karjeros konsultavimo pavyzdys, kuriame konsultantas daugiau atliko padrašinantį vaidmenį, didindamas kliento sąmoningumą ne apie vidinius išgyvenimus, bet apie savo patirties įvertinimą, apibūdinimą, kuris sustiprino kliento pasitikėjimo savimi, vidinės galios jausmą:

Kreipėsi studentas, prašydamas pagalbos atnaujinant gyvenimo aprašymą, nes nori kandidatuoti į nuolatinio darbo vietą. Studentas konsultantui pateikė savo gyvenimo aprašymą, kurį pildė pats, ir paprašė patarti,

ką būtų galima pataisyti, papildyti. Karjeros konsultantas atkreipė dėmesį į darbo patirties skiltį, kurioje buvo nurodyta, jog studentas vasarą pardavinėjo gėles pagal individualios veiklos liudijimą. Darbo patirties skiltyje buvo įrašytas tik šis darbinės veiklos pavadinimas, tačiau nebuvo nurodyta, kokie darbai, kompetencijos įėjo į šią veiklą.

Konsultantas padarino klientą, kad tokia darbinė veikla skamba labai rimtai ir pasiūlė detaliau ją aprašyti, nurodant patirtis, kurias įgijo dirbdamas šį darbą. Pats studentas buvo linkęs nuvertinti šį darbą, nes jį organizavo savarankiškai, nedirbo jokiam darbdaviui. Jis abejojo, ar apskritai verta įrašyti tai kaip svarbią darbo patirtį, nes nežinojo, ar tokiam darbe įgytos patirtys gali praversti kandidatuojuojant į naują darbo vietą. Konsultantas patvirtino, jog savarankiško darbo patirtis yra svarbi, ypač verta išsamiau aprašyti, kokių kompetencijų jis įgijo dirbdamas šį darbą.

Siekdamas padėti klientui įsivardyti per darbo patirtį įgytas kompetencijas, konsultantas domėjosi, kokius žingsnius studentas turėjo atlikti organizuodamas ir vykdydamas savo prekybą. Studentas detaliai nupasakojo prekybos eigą, savo nuolatinės veiklas šiame darbe. Pasikalbėjus su studentu paaiškėjo, kad organizuodamas savo vasaros darbą, studentas turėjo atlikti daug svarbių vadybinių užduočių: išsiimti verslo liudijimą, gauti prekyvietės leidimą, organizuoti prekių papildymą iš tiekėjų, bendrauti su klientais –parduoti, planuoti ir į apskaitą įtraukti finansus, teikti ataskaitas valstybės institucijoms.

Kai konsultantas su studentu įvardijo visus jo darbus, ir pačiam studentui tapo aišku, kiek daug svarbių dalykų jam teko nuveikti ir kiek nemažai patirties jis įgijo. Studentas pasijautė tvirtesnis ir labiau pasitikintis savimi, kai galvojo apie būsimas darbo paieškas. Prasitarė, jog numanė, kad tai bus pritaikoma ir naudinga susiradus nuolatinį darbą ateityje, bet šiek tiek dvejojo, ar tai pravers kandidatuojuojant būtent į dabartinę darbo vietą. Konsultantas patvirtino, kad ši darbo patirtis gali praversti kandidatuojuojant į bet kokią darbo vietą, net jei ten ir nereikalaujama jo įgytų kompetencijų, nes gebėjimas organizuoti savo verslą daug pasako apie žmogų kaip apie asmenybę, kaip potencialų savarankišką, atsakingą ir iniciatyvų darbuotoją.

Gyvenimo aprašyme nurodžius aptartą darbo patirtį ir gebėjimus, tai tapo svarbia gyvenimo aprašymo dalimi, suteikiančia konkurencinį pranašumą tarp kandidatų į darbo vietą. Neilgai trukus studentas buvo priimtas į darbą, kurio norėjo.

Kitas karjeros konsultavimo pavyzdys atspindi visus galimus rezultatus:

Į Karjeros centrą kreipėsi prancūzų filologijos ketvirto kurso studentė. Pirmajame laiške ji išreiškė lūkestį: pasikonsultuoti dėl praktikos atlikimo. Svarbiausias studentės klausimas buvo – kaip ieškotis tinkamiausios praktikos vietos studijuojant kalbą?

Karjeros konsultantei paklausus, ko klientė tikėtusi iš konsultacijos, ji pasakė, kad norėtų patarimų, susijusių su praktika, nes šiuo metu nežino, nei ko norėtų iš praktikos, nei kur norėtų atlikti praktiką, nes liko pora

mėnesių iki jos pradžios. Konsultantė įvardijo, kad jaučia klientės nerimą dėl artėjančios praktikos pradžios bei supranta, jog ši tikisi suprasti, ką norėtų gauti praktikoje bei kokioje įstaigoje ją atlikti.

Didindama klientės sąmoningumą, konsultantė siekė padėti klientei išsiaiškinti, kokios praktikos ji norėtų. Konsultantė klausė klientės, kaip ši įsivaizduoja savo svajonių praktiką ir ką joje norėtų veikti. Studentė pasakojo ir bandė įsivaizduoti, koks galėtų būti praktikos turinys ir kokias kompetencijas ji galėtų įgyti. Plėtėsi jos suvokimas, kad praktika yra labai gera galimybė ne tik save išbandyti, įgyti kompetencijų, bet ir įsidarbinti.

Įsivardijus, kokias kompetencijas studentė norėtų lavinti, kalbėjosi apie tai, kokios galėtų būti organizacijos, kuriose ji galėtų šias kompetencijas įgyti. Apatarė, kad galėtų būti daug organizacijų ir ji turi nemažai galimybių jose rasti praktikos vietą ir / ar net įsidarbinti. Dar vėliau kalbėjosi apie tai, kokie būna darbo / praktikos paieškos būdai, strategijos.

Konsultantė domėjosi ir klientės jausmais dėl praktikos atlikimo – dėl ko jai labiausiai neramu ieškant praktikos vietos. Studentė nerimavo, kad jai pačiai reikės eiti į įmones ir ieškotis praktikos vietos. Ji klausė: „Ar efektyvu eiti pas darbdavį ir prašytis praktikos vietos?“ Taigi jos kalbėjosi ir apie tai, ko ji labiausiai bijotų ir kas galėtų atsitikti blogiausia.

Studentei taip pat rūpėjo aptarti motyvacinio laiško turinį ir struktūrą. Konsultantė jai davė motyvacinio laiško pavyzdžių, aptarė motyvacinio laiško paskirtį ir struktūrą.

Studentė pokalbio pabaigoje minėjo, kad išsineša suvokimą, jog reiktų plačiau matyti praktikos situaciją ir galimybes, aktyviau veikti ieškant praktikos vietos. Gali pasisekti nebūtinai iš pirmo karto.

4. Konsultavimo pokalbio erdvė, struktūra, turinys

Šiame skyriuje kalbama apie pagrindinius pokalbio elementus, į kuriuos turi atkreipti dėmesį konsultantas: visi dėmesio lauko elementai, pokalbio erdvė, struktūra, turinys. Iššūkis ir užduotis konsultantui per pokalbį – išlaikyti šiuos visus elementus dėmesio centre ir palaikyti tarp jų pusiausvyrą.

4.1. Dėmesio lauko elementai karjeros konsultacijoje



8 pav. Dėmesio lauko elementai konsultacijoje

Karjeros konsultacijoje susitinka mažiausiai du žmonės – karjeros konsultantas ir klientas. Taip pat karjeros konsultacija yra specifinė tuo, kad yra apibrėžtas bendriausias temų laukas – karjera.

Taigi, visuomet yra konsultantas, klientas ir tema, kuria jie kalbasi. Neretai konsultantai taip gilinasi į temą, kad pamiršta būti dėmesingi klientui, jo reakcijoms arba užmiršta jausti savąsias reakcijas pokalbyje. Tai, kas vyksta tarp kliento ir konsultanto, vadinama santykiu. Svarbu stebėti ir reaguoti į viską, kas jame vyksta.

Paprastai pokalbyje lengviau sekti racionalią jo dalį – temą, bet sunkiau išlaikyti dėmesį į taip pat svarbiai veikiantį elementą – jausmus, kūno ir emocines reakcijas. Per konsultavimą konsultantas turi atkreipti į tai dėmesį: stebėti savo ir kliento reakcijas, o ne tik klausyti, apie ką jis kalba.

Nors santykis tarp kliento ir konsultanto labai svarbus, tačiau konsultantas neturėtų pamiršti ir susitikimo temos, gryninti pagrindinę kliento problemą bei jo poreikį toje temoje, problemoje. Taip pat konsultantas turėtų būti sąmoningas apie savo požiūrį bei nuostatas aptariamoje problemoje. Konsultantui nesant sąmoningam apie savo nuostatas, jos gali trukdyti atidžiai klausytis kliento ir versti manyti, kad viską jau žino ir supranta.

Kalbėdamasis su klientu konsultantas turėtų būti dėmesingas ir konsultavimo erdvei, aplinkai. Pavyzdžiui, jeigu klientas užkalbina konsultantą koridoriuje, užduodamas jam trumpą klausimą, prieš tęsdamas pokalbį toje aplinkoje konsultantas turėtų įvertinti jos tinkamumą pokalbio tęsinui, konsultacijos kokybei.

4.2. Karjeros konsultavimo aplinka, fizinė erdvė

Konsultavimo atmosferą veikia ne tik emociniai, bet ir fiziniai veiksniai. Fiziniai konsultavimą veikiantys elementai yra aplinka, erdvė, laikas.

Kartais klientas kreipiasi į konsultantą ne karjeros centre, o pasibaigus karjeros mokymams, seminarui ar sutikęs jį koridoriuje. Dėmesingam ir profesionaliai atliekamam karjeros konsultavimui vis dėlto reikalinga atskira erdvė bei laikas. Todėl tokiu atveju konsultantui geriausia būtų pakviesti besikreipiantį žmogų susitikti karjeros centre ir iš karto su juo suderinti konkretų susitikimo laiką.

Konsultavimo aplinka ir erdvė

Konsultavimo aplinka turėtų būti rami ir netriukšminga, tuomet klientas jausis saugiau ir ramiau. Konsultantas turi pasirūpinti, kad pokalbiui netrukdytų telefono skambučiai ar kiti trukdžiai. Svarbu, kad konsultavimo erdvėje nebūtų kitų žmonių. Jeigu dėl vietos trūkumo tai neįmanoma, tuomet privatumo įspūdį galėtų sudaryti kokios nors pertvara ar užuolaidos.

Nuo pat pirmojo susitikimo pradžios vienas iš svarbių konsultanto ir kliento bendravimo aspektų yra jų užimama vieta konsultavimo erdvėje. Geriausia pozicija – sėdėti vienoje stalo pusėje, kai niekas neskiria konsultanto ir kliento. Sėdint vienas prieš kitą, galimybės formuoti bendradarbiavimo santykiui yra daug didesnės.

Atstumas tarp kliento ir konsultanto gali veikti santykį. Konsultantas neturėtų sėdėti nei per toli, nei per arti kliento. Žmonės jaučiasi nevienodai patogiai, sėdėdami panašiu atstumu vienas nuo kito. Tai gali priklausyti nuo kultūros, lyties, santykio pobūdžio. Artumas erdvėje siejasi su psichologine distancija, kuria klientas

„prisileidžia“ konsultantą. Svarbu surasti abipusiškai priimtina atstumą. Todėl svarbu, kad klientas turėtų galimybę laisvai reguliuoti atstumą tarp savęs ir konsultanto, t. y. jo kėdė turėtų būti nesunkiai judinama.

Laikas

Kuriant saugią klientui konsultavimo atmosferą svarbus yra nuoseklumas ir aiški struktūra. Nuoseklumą kurti padeda laiko ribos. Klientas turi žinoti konkretų laiką, kada jis gali ateiti į konsultaciją, bei galimą konsultacijos trukmę. Konsultacijos pradžioje konsultantas turi pasakyti klientui, kiek jie tą dieną turi laiko. Svarbu, kad konsultantas galėtų priimti klientą sutartu laiku ir klientui netektų laukti. Jeigu taip atsitinka, kad tenka laukti, kažkas turėtų jį informuoti, kiek laiko reikės palaukti. Laiku pabaigti konsultaciją yra lygiai taip pat svarbu, kaip ir laiku pradėti. Gali būti, kad kaip tik konsultacijos pabaigoje klientas pasako kokią nors svarbią informaciją, po kurios konsultantas dar matytų prasmę tęsti pokalbį. Tokiu atveju, vis dėlto, svarbiau laiku pabaigti konsultaciją, bet susitarti susitikti dar kartą.

Pakankamas laikas nuosekliai konsultacijai yra 30–45 min. Trumpesnis konsultacijos laikas galimas tuomet, kai tai daugiau informavimas, o ne konsultavimas. Trumpesnis laikas yra per mažas sukurti tarpusavio ryšiu. Ilgesnis laikas gali varginti. Visgi ne visuomet įmanoma skirti tiek laiko, kiek reikėtų. Tuomet ypač svarbu iš anksto įvardyti, kiek laiko truks konsultacija. Netikėtai klientui pabaigti sesiją gali būti žalinga, nes jis gali pasijusti atstumtas, gali pagalvoti, kad jis kažką ne taip padarė. Pratęsti sesijos laiką taip pat netinkama, nes tokiu būdu atimamas saugumas ir nesilaikoma sutartų taisyklių, taip pat klientas gali pagalvoti, jog konsultantas išsigando dėl pabaigoje gautos informacijos.

4.3. Karjeros konsultavimo pokalbio struktūra

Šiame skyrelyje aptariama bendriausia pokalbio struktūra, apimanti tris pagrindines pokalbio dalis (pradžią, eigą ir užbaigimą) bei svarbiausius pokalbio „įvykius“, kurie vyksta kiekvienoje iš šių dalių.

Pokalbio pradžia (pasitikimas, kreipimosi aplinkybės, pokalbio ribų aptarimas)

Pagrindiniai pokalbio pradžios tikslai: užmegzti pradinį kontaktą su klientu, duoti pokalbio toną, prakalbinti klientą, padedant jam lengviau dalytis savo situacija, dėl kurios atėjo.

Labai svarbus yra pirmas susidūrimas su klientu. Klientas dažnai yra labai jautrus konsultanto būdui, stengiasi pamatyti, ar šis yra draugiškas ar nevertinantis. Pokalbio atmosfera turi būti sukurta taip, kad klientas galėtų laisvai kalbėti apie jam svarbius dalykus.

Konsultantas turėtų pasitikti ateinantį klientą. Klientui įėjus, konsultantas turėtų atsistoti, prisistatyti, paklausti kliento vardo, pasiūlyti atsisėsti. Tuomet svarbu įvardyti, kiek laiko jie gali kalbėtis, bei užtikrinti informacijos konfidencialumą.

Pokalbio pradžioje konsultantui svarbu suprasti, kaip klientas nutarė ateiti į karjeros centrą, kokių jis turi lūkesčių, kokios pagalbos tikisi iš konsultanto. Tokia formuluotė paskatina klientą kalbėti ir palieka laisvę pasakyti, kad kas nors parekomendavo ateiti į karjeros centrą, o jis pats nelabai žino, kokios pagalbos jam reikia. Nebūtų tinkama sakyti: „Pasakykite man savo problemą.“ Konsultavimo tikslas yra pirmiausia dirbti su žmogumi, o ne su problema. Be to, gali būti, kad klientas nesijaučia turintis problemų, bet jis norėtų pasitarti, pasikalbėti su kitu žmogumi apie savo karjeros galimybes.

Neretai pokalbio pradžioje klientas įvardija problemą, kuri jau tam tikrą laiką tęsiasi. Konsultantas aiškiau pajaus kliento rūpesčio esmę, jeigu pasidomės, kodėl jis būtent dabar atėjo į karjeros centrą. Kas paskatino jį ateiti būtent šiuo metu (ne prieš mėnesį, ne prieš savaitę, ne rytoj, ne kitą savaitę)?

Pokalbio pradžioje turi būti įvardytos pokalbio laiko ribos – kiek laiko konsultantas gali skirti šiam pokalbiui, bei pasidomėti, kiek laiko šiam pokalbiui gali skirti klientas.

Pokalbio pradžioje gali būti verta aptarti, ko klientas tikisi per karjeros konsultavimo pokalbį. Konsultantas gali paaiškinti, kad konsultacija – tai bendradarbiavimas, kad pats klientas darys sprendimus ir pasirinkimus, o konsultantas jam tik padės.

Karjeros konsultavimo pokalbio pradžios iliustracija:

Po paskaitų į karjeros konsultanto kabinetą nedrąsiai pasibeldė pirmakursė studentė Vaiva.

- ✔ **Labą diena.**
- ✔ **Labą diena, Vaiva, – konsultantė šypsosi, žvilgsnis draugiškas.**
- ✔ **Nežinau, ar jūs turite laiko... Norėjau pašnekėti. Bet nežinau, ar gal jus sutrukdysiu, – mergina nedrąsiai mindžikuoja, nuleidžia akis.**
- ✔ **Aš kaip tik šiuo metu esu laisva, galime pakalbėti. Prašau prisėsti, – sako padrąsinamu tonu, gestu kviesdama atsisėsti, – galime pasikalbėti. Tu dėl kažko susirūpinusi?**
- ✔ **Net nežinau, nuo ko pradėti... Iš viso nežinau, ar gerai padariau čia atėjusi... Hmm... Gal tik be reikalo jus sugaišinsiu...**
- ✔ **Matau, kad tau sunku pradėti kalbėti apie savo rūpesčius, – supratingai žiūri į akis, truputį palinksta studentės link. – Tu tikriausiai ilgai svarstei, kam pasipasakoti, ir net dabar, kai pradėjome kalbėti, abejoji, ar aš tau galėsiu padėti.**
- ✔ **Taip, man sunku apsispręsti. Gal dėl to, kad aš pati nežinau, kas man kartais yra... Kartais... Net nežinau, kaip pasakyti... – mergina ilgai tyli.**
- ✔ **Kaip suprantu, tavo būseną sunku įvardyti kažkokiu vienu įprastu žodžiu, nes kartais darosi kažkas, ką net sunku suprasti ar paaiškinti.**

- ☑ *Taip. Norisi mesti mokslus, nes pradedu abejoti, ar sugebėsiu dirbti pagal pasirinktą specialybę. Kai pradedu apie tai galvoti, kartais būna kažko pikta, net ne ant žmogaus, bet šiaip. Tada susitikusi pažįstamus stengiuosi šypsotis, bet sunkiai sekasi. Pykstu ant savęs, kad negaliu būti linksma kaip visi. Kartais būna taip, kad... net nežinau, kaip pasakyti... – mergina tylėdama galvoja, ką sakyti toliau.*
- ☑ *Taip, – konsultantė klausosi susikaupusi, kiek palinkusi į priekį.*
- ☑ *O kartais atrodo, kad man užtenka tų savybių ir gebėjimų, kurių reikės būsimajame darbe. Tuomet būna labai linksma, viskas man patinka, užplūsta energija, skaitau, mokausi, bendrauju. Atrodo, kad ir nebuvo to sunkaus laikotarpio.*
- ☑ *Suprantu, – konsultantė linkteli galva.*
- ☑ *Na va, tai dėl visų šitų nesąmonių jaučiuosi kaip nenormali, – klausiamu žvilgsniu pažiūri į konsultantę.*
- ☑ *Jei aš teisingai tavo supratau, tau labai neramu dėl pastaruoju metu pasitaikančių nuotaikos svyravimų, kylančių dėl abejonių pasirinkta profesija. Tau taip neramu, kad ilgai nediršai su niekuo apie tai kalbėti, o kai pasiryžai, baugu apie tai pasakyti, nes bijai, jog ir aš tavo būseną palaikysiu nenormalia.*
- ☑ *Na taip. Man dėl šito neramu.*
- ☑ *Tavo kalbėjime lyg ir girdžiu nuotaikos svyravimų priežastį – abejones, ar tu gebėsi dirbti pagal pasirinktą specialybę. Gal galėtum papasakoti plačiau, iš kur atsiranda tokių nuogąstavimų?*

Pokalbio eiga (konsultavimas, informavimas, nukreipimas, pagalba pažįstant save)

Per karjeros konsultavimo pokalbį gali būti suteikiama ir papildoma konsultanto pagalba: informavimas, nukreipimas, pagalba pažįstant save .

Per konsultavimą konsultantas aiškina kliento problemą, rūpestį, klausimą, dėl kurio kreipėsi klientas. Aiškindamasis problemą konsultantas kalbasi su klientu apie jo gyvenimo, karjeros situaciją, jo veiksmus, mintis, jausmus, norus ir poreikius toje situacijoje, aiškina, kokios pagalbos klientas tikisi iš konsultanto, bei aptaria galimybes, resursus, kaip klientas ketina spręsti sau rūpimą klausimą. Gali būti, kad per konsultavimą paaiškėja, kad klientui būtų reikalinga informacija, kurią gali suteikti karjeros centras, nukreipimas pas kitą specialistą arba pagalba pažįstant save.

Esant reikalui konsultantas gali suteikti klientui informacijos, padėsiančios jam spręsti sau rūpimą karjeros klausimą. Svarbu, kad konsultantas nepainiotų informavimo su patarimo davimu. Konsultantas turėtų suteikti klientui informacijos apie įvairias galimybes, bet neturėtų nurodyti, ką klientas turėtų pasirinkti. Konsultantas privalo siekti, kad jo suteikiama informacija būtų objektyvi ir bešališka.

Kartais konsultantas gali matyti, jog klientui galėtų praversti ir kito specialisto pagalba. Per konsultaciją gali paaiškėti, kad klientui praverstų atidesnis žvilgsnis į save ir jis norėtų konsultanto pagalbos geriau pažįstant save. Karjeros konsultantas gali padėti klientui atlikti keletą savęs pažinimo, profesinio tinkamumo testų ir pan. Paaiškėjus tokiam poreikiui, konsultantas turėtų tinkamai įvertinti einamojo susitikimo laiko ribas ir nuspręsti, ar testus atlikti per tą susitikimą, metu, ar pakviesti klientą į kitą susitikimą, kurio tikslas būtų – testų atlikimas ir konsultanto pagalba kliento savęs pažinimui.

Pokalbio užbaigimas (apibendrinimas, pasitikslinimas, įtvirtinimas)

Užbaigti pokalbį konsultantas gali apibendrinamas tai, kas buvo aptarta, ir pranešdamas, kad susitikimo laikas eina į pabaigą. Apibendrinamas pokalbį konsultantas galėtų trumpai apibūdinti, kaip suprato kliento situaciją, reakciją į ją, jo norus bei poreikius ir kliento numatytus tolesnius žingsnius, judant savo norų bei poreikių patenkinimo link.

Kai konsultantas praneša apie artėjančią pokalbio pabaigą, kai kurie klientai būna linkę greitai išeiti iš pokalbio. Konsultantas neturėtų skubėti paleisti kliento. Verta sulaikyti jį, pranešant, kad dar yra keletas minučių pokalbiui baigti, ir pasidomėti kliento būseną pokalbio pabaigoje.

Pokalbio pabaigoje būtų tinkama kliento paklausti, kokią prasmę klientui turėjo šis pokalbis, kuo buvo naudingas, vertingas, ką jis sau iš jo pasiima, jeigu pasiima. Galima paklausti, ką, kliento manymu, jis šiandien pasiekė, ką jis ketina toliau daryti, kokio palaikymo toliau reikėtų. Jeigu pagalbos reikia daugiau, jeigu ne viską spėta aptarti per pirmą susitikimą – sutarti dėl tolesnių susitikimų. Vengti klausimą formuluoti: „ar aš jums padėjau?“, nes klientui gali būti nepatogu pasakyti, kad konsultantas jam nepadėjo. Be to, šis klausimas yra ne apie klientą ir jo situaciją, o pagyrimo konsultantui prašymas.

Kai klientas sako: „ačiū, labai daug gavau, daug išsinešu iš šio pokalbio“, verta pakviesti jį patikslinti, sukonkretinti, ką būtent jis išsineša.

Pačioje pabaigoje dar galima paklausti, ar dar yra kas nors, ką jis norėtų pasakyti prieš baigdamas pokalbį. Jeigu tokių dalykų nėra, konsultantas turėtų paskelbti pokalbio pabaigą.

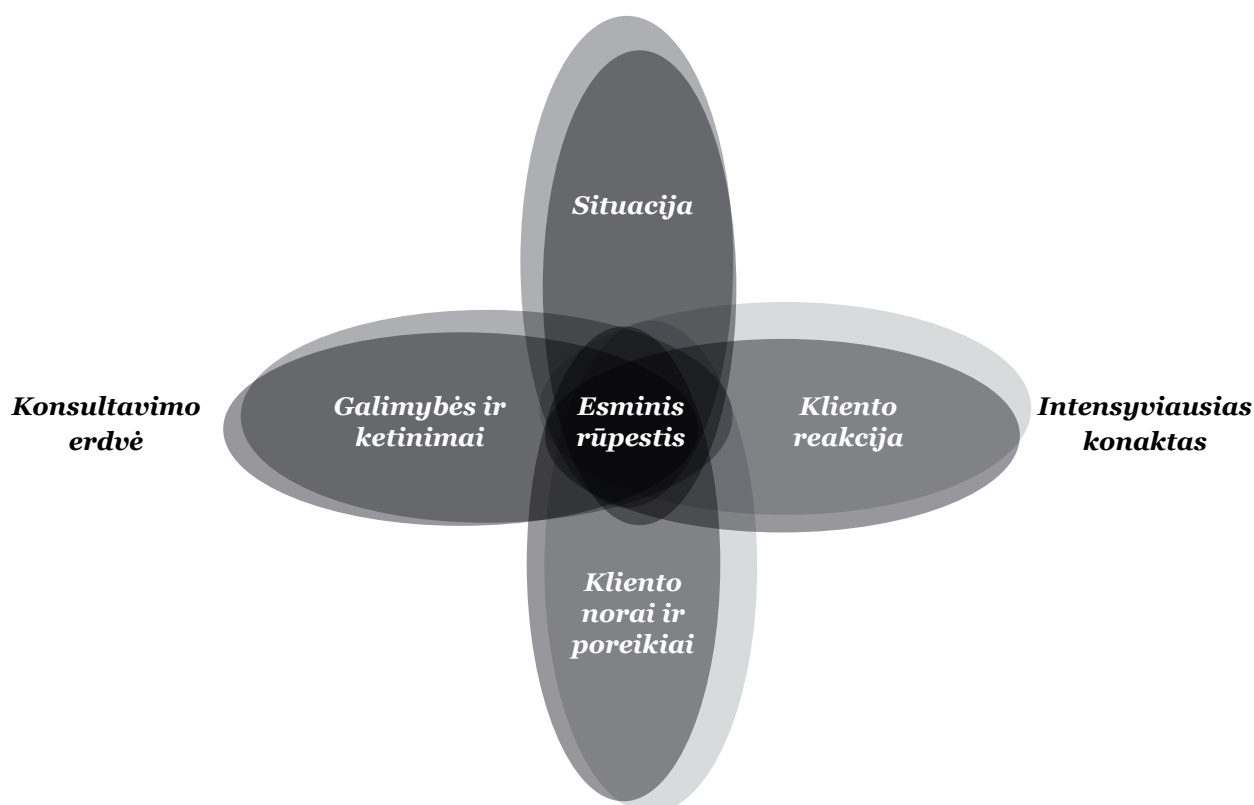
Išlydint klientą, verta jam priminti, kad jeigu kada kils klausimų ar rūpesčių, susijusių su karjera, jis tikrai gali vėl kreiptis į karjeros konsultantą.

Jeigu konsultantas negali suteikti tam tikros informacijos per susitikimą, tuomet gali apsiimti „namų darbą“ – atsiųsti klientui papildomos informacijos el. paštu. Gali būti, kad klientas po susitikimo įsipareigoja atlikti namų darbą ir atsiųsti jį el. paštu konsultantui. Visi pokalbyje nuskambėję tarpusavio susitarimai ir įsipareigojimai dar turėtų būti priminti pokalbio pabaigoje, įvardijant ir tam tikrus jų įvykdymo terminus.

4.4. Karjeros konsultavimo turinys

Karjeros konsultacija, kurioje siekiama atidauti kliento esminio rūpestį, dėl kurio jis atėjo į konsultaciją, supratimo ir atliepimo, apima tokius pagrindinius turinio elementus: kliento situacijos supratimo, jo reakcijos (elgesio, minčių, jausmų) toje situacijoje pažinimo, kliento norų ir poreikių esamoje situacijoje išsiaiškinimo, galimybių ir ketinimų aptarimo. Tyrinėjant visus elementus, konsultantui svarbiausia pažinti pagrindinį kliento rūpestį, tačiau prie jo sunku tiesiai, iš karto prieiti. Todėl prieinama pamažu tyrinėjant visus elementus. Dažniausiai pokalbio, kontakto pradžioje klientui lengviausia pradėti nuo situacijos įvardijimo. Kontaktui su konsultantu intensyvėjant – drąsiau dalytis reakcijomis į situaciją, norais bei poreikiais, o pokalbiui einant į pabaigą, artėjant prie kliento „išlydėjimo“ iš konsultacijos, svarbu kalbėtis apie jo galimybes bei ketinimus spręsti sau rūpimą klausimą, rasti būdą patenkinti turimą poreikį.

Konakto pradžia – pasitikimas



Tolstantis kontaktas – išlydėjimas

9 pav. Konsultavimo turinio elementai

Dažnu atveju, tik atėję į konsultaciją, klientai nurodo ne pagrindinį savo rūpestį, o tą, kuris yra labiau „socialiai priimtinas“, ar tą, dėl kurio mano, jog „legalu“ kreiptis į karjeros centrą. Konsultantui atidžiai ir dėmesingai klausant kliento, gali paaiškėti tikrasis rūpestis.

III kurso studentas į karjeros centrą atėjo turėdamas klausimą: „ar verta vykti į Erasmus praktiką?“ Konsultantė, suprasdama, kad šis klausimas kyla iš studento abejonių, atspindėjo galimas jo abejones bei pasidomėjo, kokios jos. Studentas ėmė pasakoti, kad buvo Erasmus studijose, labai jam patiko, kalbėjo apie gebėjimus, kuriuos ten studijuodamas įgijo, apie patirtį, kurią sukaupė. Jis mano, jog atlikęs Erasmus praktiką taip pat gaus daug naudos. Nors studentas iš Erasmus studijų papasakojo gerų įspūdžių, į kuriuos konsultantė atkreipė dėmesį, bet nepamiršo ir to, kad jeigu tas džiaugsmas būtų vienareikšmiškas, greičiausiai jis nesikreiptų į karjeros konsultantą: „girdžiu džiaugsmą ir entuziazmą, bet kartu ir dvejonę.“

Studentui pasakojant toliau, paaiškėjo tikroji (ne vien tik dėl patirties įgijimo) noro išvykti priežastis. Tėvai turi ūkį, kuriame jis su broliu vasaromis dirba. Dirba neatlygintinai, kaip teigia tėvai, „dėl savo ateities“, nes vėliau ūkis liks jiems. Tėvai studentą išlaiko, bet grynųjų pinigų už atliktus darbus nemoka. Studentui labai svarbu turėti savo uždirbtų pinigų. Su tėvais jis jau yra apie tai kalbėjęs. Tėvas pasakė, kad geriau pasamdys svetimą žmogų ir mokės jam atlyginimą, o sūnus „ūkyje dirba dėl savo ateities“.

Kadangi iš studento pasakojimo apie pokalbį su tėvu galima jausti, jog situacija tuo klausimu įtempta, pasidomėjo, kaip jis jaučiasi. Studentas atvirai papasakojo apie savo jausmus, prasarė, jog jaučia liūdesį, jam svarbu turėti savo uždirbtų pinigų.

Pokalbio metu, kalbant apie tai, kaip klientas gali elgtis šioje situacijoje, jis nutarė pabandyti dar kartą pasikalbėti su tėvu dėl darbo ūkyje už atlygį, kaip pats teigė, „vesti derybas“. Jei nepavyktų susitarti, svarstyty galimybę vykti vasarą uždarbiauti į užsienį.

Konsultantė atkreipė dėmesį, kad klientas priėmė sprendimą ir pasidomėjo, kaip dabar jaučiasi. Studentas pasakė, kad jam lengviau, bet jaučia ir nerimą dėl vyksiančio pokalbio. Jam reikia geriau apgalvoti derybų eigą (ką pasiūlyti, dėl ko nusileisti).

Taip pat konsultantė pasidomėjo, kokios studento mintys dėl Erasmus praktikos, dėl kurios jis pokalbio pradžioje sakėsi atėjęs. Klientas atsakė, jog galimybę išvykti svarstys, nes mano, kad ten gaus daugiau patirties, žinių.

Konsultantė atkreipė studento dėmesį, kad verta pasidomėti praktikos atlikimo sąlygomis, galbūt darbas tėvo ūkyje taip pat galėtų užsiskaityti kaip praktika. Ši galimybė studentui pasirodė netikėta ir jis nusprendė artimiausiu laiku išsiaiškinti visas praktikos atlikimo sąlygas.

Kliento istorija – gyvenimo ir karjeros situacija bei jos kontekstas

Ne visada klientui pavyksta iš karto aiškiai pradėti pokalbį nuo konkretaus savo rūpesčio įvardijimo. Dažnai klientams būna lengviau trumpiau ar išsamiau pristatyti savo gyvenimo, karjeros situaciją, aplinkybes ir taip pamažu prieiti prie savo rūpesčio.

Kartais klientas iš karto pristato savo rūpestį, bet jis skamba labai bendrai, abstrakčiai, konsultantui sunku

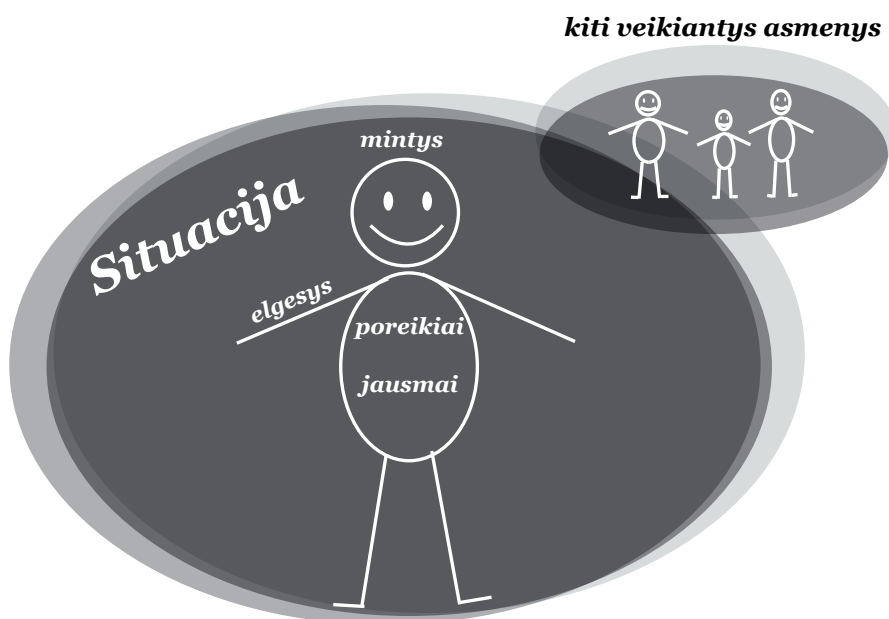
aiškiai įsivaizduoti, kokiomis gyvenimo aplinkybėmis jis kyla. Todėl visuomet svarbu pasikalbėti su klientu ir apie jo gyvenimo kontekstą: ką jis šiuo metu gyvenime veikia; kokia jo pagrindinė veikla, koks jo laisvalaikis; ką mokosi; ką dirba; ką yra veikęs anksčiau; kas yra reikšmingi asmenys, darantys klientui įtaką?

Kliento reakcija (jo elgesys, mintys, jausmai) į esamą gyvenimo ir karjeros situaciją

Sausi faktai apie kliento gyvenimą konsultantui suteikia vertingos informacijos, tačiau neduoda žinių, kaip klientas gyvena tomis aplinkybėmis: ką jis apie jas galvoja, kaip jaučiasi, kaip veikia, elgiasi.

Vieniems žmonėms tas pats gyvenimo faktas gali būti priimtinas, kitiems gali labai kelti nerimą ir jaudinti. Jeigu konsultantas nepaklaus kliento, ką jam reiškia tokios jo gyvenimo aplinkybės, kokiomis jis gyvena, konsultantas gali būti linkęs pats priskirti tas reikšmes, kurios gali neatitikti kliento realybės. Tokiu atveju konsultantas gali nukreipti pokalbį klientui neaktualia linkme. Tuomet pasibaigus pokalbio laikui klientas vis dar jausis neaptaręs jam svarbių dalykų.

Pastebima, kad daugumai klientų sunku iš karto kalbėti apie savo jausmus tam tikromis gyvenimo aplinkybėmis. Paprastai jiems būna lengviau papasakoti, kaip esant vienai ar kitai aplinkybei gyvena, elgiasi, veikia, t. y. ką jie daro. Vėliau, kai jie tuo pasidalija, lengviau pasidalyti ir savo mintimis, t. y. ką jie galvoja, kai viskas gyvenime yra taip kaip yra. Ir galiausiai, papasakojęs, ką daro ir ką galvoja, jis gali lengviau pasidalyti ir tuo, kaip jaučiasi. Tik palietęs visus šiuos tris kampus konsultantas gali matyti visapusiškesnę kliento situacijos paveikslą, kuris jam padės aiškiau ir tiksliau suprasti kliento pagrindinį rūpestį.



10 pav. Kliento reakcija (jo elgesys, mintys, jausmai) į esamą gyvenimo ir karjeros situaciją

Kliento norai bei poreikiai jo situacijoje apskritai ir šiame pokalbyje su konsultantu

Kliento gyvenimo, karjeros situacija ir reakcija į ją padeda artėti prie jo rūpesčio. Kai suprantame, kas kelia nerimą, kas jam nepatinka, kyla klausimas – ko jis tuomet nori? Kokio pokyčio savo elgesyje, gyvenime, karjeroje jis norėtų? Kokie jo žmogiškieji poreikiai nėra patenkinti dabartinėje jo gyvenimo situacijoje?

Norai dažniau būna konkretūs, materialūs, bet jie yra tik priemonė poreikiams patenkinti, kurie glūdi giliau ir yra esminis su rūpesčiu, problema susijęs dalykas. Norų gali būti labai skirtingų, o poreikiai yra universalūs visiems žmonėms, pavyzdžiui, artumo, saugumo, ramybės, laisvės, saviraiškos, pripažinimo, pagarbos poreikiai. Visų problemų esmė – nepatenkintas poreikis. Tačiau pokalbis užtrunka, kol prieinama prie poreikio. Jie ne visada aiškiai ir greitai atsiskleidžia. Pereiti prie poreikio padeda jausmų įvardijimas, atspindėjimas. Išsiaiškinus poreikį, galima judėti toliau link to, kas galėtų padėti jį patenkinti.

Pokalbyje su klientu svarbu atskirti jo norus ir poreikius, kuriuos turi savo gyvenime, bei jo norus ir poreikius šioje konkrečioje konsultacijoje su konsultantu. Pavyzdžiui, klientas yra pervargęs nuo didelio mokslo bei darbo krūvio ir sako, kad norėtų išmokti geriau planuoti savo laiką. Tad detaliau aiškinamasi, ką jis turi omenyje apie laiko planavimą, ko būtent jis nemoka, ko nori išmokti. Aiškėja, kad apskritai jis turi poreikį daugiau laiko leisti su savo mergina, nes nori kurti su ja šeimą. Klientas pasijaučia pasimetęs ir nebesuprantantis, ko jis iš tiesų nori ir kas jam iš tiesų yra svarbu. Konsultantui pasidomėjus, ko jam norėtųsi iš jų tolesnio pokalbio, paaiškėja, kad reikėtų pagalbos aptariant savo gyvenimo prioritetus, tarp kuriuose jis susipainiojo. Šis pavyzdys rodo, kad tyrinėjant norą gali paaiškėti poreikis, kurio konsultantas iš pradžių ir neįtarytų. O tyrinėjant poreikį ir domintis, kokios pagalbos klientui reikėtų iš konsultanto, gali paaiškėti konsultacijos tikslas toks, kurio pats konsultantas neatspėtų tik išgirdęs problemą.

Kliento pagrindinio rūpesčio bei poreikių išsiaiškinimas neretai yra pagrindinė pokalbio ašis, kuriai išryškėjus, klientui paaiškėja, kaip jis toliau ketina spręsti problemą.

Klientė Evelina, 28 m., pirmo kurso sociologijos magistrantūros studijų studentė. Kartu vienoje profesinio mokymo įstaigoje mokosi siuvimo. Iš mažesnio miesto į didmiestį atvažiavo studijuoti ir gyventi. Ten gyvena jos tėvai, artimiausi draugai, ten ji baigė archeologijos bakalauro studijas ir 3 metus dirbo pagal įgytą specialybę. Į karjeros konsultantą Evelina kreipėsi prašydama padėti susirasti darbą, nes nenori prašyti finansinės pagalbos iš tėvų, kurie nelabai gali padėti.

Į konsultaciją Evelina atėjo turėdama nuostatą, kad karjeros centro darbuotojai padeda susirasti darbą, o jai jo labai reikia. Konsultantė neskubėjo sakyti klientei, kad karjeros konsultantai nepadeda susirasti darbo, o paprašė plačiau papasakoti savo dabartinę situaciją ir įvardyti, kokios būtent pagalbos studentė norėtų iš konsultantės. Studentė pateikė daug informacijos apie save, buvusias ir dabartines studijas, profesinę patirtį, pasakojimą baigė prašydama padėti įsidarbinti. Konsultantė ir toliau siekė konkrečiau sužinoti klientės lūkesčius, kokios konkrečiai pagalbos reikia įsidarbinant. Studentė atsakė, jog galbūt konsultantė galėtų nurodyti konkrečius darbdavius, į kuriuos ji galėtų kreiptis. Tuomet konsultantė nukreipė klientę šios informacijos ieškoti karjeros centro interneto puslapyje.

Konsultantė suabejojo, kad klientei pakaks tik informacijos, todėl per klausė, ar iš tiesų tik todėl ji atėjo? Kalbant toliau paaiškėjo, jog ji nėra tvirtai apsisprendusi, kur ir kokio darbo ieškoti. Konsultantė pasiūlė merginai daugiau pasikalbėti apie jos abejones. Mergina patvirtino, kad norėtų pasikalbėti. Konsultantei rūpėjo išsiaiškinti, kokį rūpestį iš tiesų turi Evelina ir ko jai iš tiesų šiuo metu labiausiai reikia iš konsultacijos.

Konsultantė pasiūlė merginai daugiau papasakoti apie tai, kokio darbo ji norėtų. Pasakodama studentė pateikė nemažai informacijos, kuri buvo painoka, jautėsi, kad Evelina yra pasimetusi. Iš pasakojimo atsišleidė, kad ji labiausiai norėtų susirasti darbą, kuris būtų artimiausias jos specialybei, tam, kad jau studijų metu įgytų patirties, kuri praverstų ateityje. Kita vertus, šiuo metu jai labai reikia pinigų, nes pradėjo gyventi naujame mieste, tėvai finansiškai nelabai gali padėti ir dėl to išgyvena.

Paklausus, ar jau bandė ieškoti darbo, paaiškėjo, kad darbo Evelina pradėjo ieškoti likus mėnesiui iki studijų pradžios. Konsultantė kvietė klientę papasakoti daugiau apie tai, ką daro ir kaip sekasi. Papasakojo, jog kasdien peržiūrinėja darbo skelbimus interneto svetainėse, radusi dominantį skelbimą, siunčia CV. Neseniai dalyvavo pokalbyje dėl kasininkės darbo viename dideliame prekybos centre. Labai nustebo, kai personalo vadybininkė jos per klausė, ar iš tiesų turėdama tokią patirtį, ji nori dirbti kasininke prekybos centre. Gerai pagalvojusi mergina nusprendė, jog nenori kasdien dirbti tokio darbo, o su studijomis būtų sunku derinti. Studijos šiuo metu jai yra svarbiausia, joms nori skirti daugiausia dėmesio.

Konsultantei ir toliau rūpėjo pagrindinis klausimas: kas klientei iš tiesų svarbiausia dabartinėje situacijoje? Tai merginą privertė susimąstyti. Prisiminė buvusias darbus, suprato, kad iš abiejų darbų išėjo tada, kai jų vertybės nesutapo su jos vertybėmis. Todėl ir dabar nori rasti darbą, kuris atitiktų jos vertybes, kuris būtų susijęs su jos studijomis. Paaiškėjo, kad neseniai buvo pokalbyje vienoje socialinėje organizacijoje dėl laikino darbo. Atlyginimas mažas, tačiau galėtų daryti tai, kas jai patinka. Tai išgirdusi, konsultantė nustebo, nes pokalbio metu girdėjo pakankamai ryškių finansinio saugumo poreikį. Tuomet konsultantė bandė suprasti klientę toliau, aiškinosi, kiek jai reikėtų uždirbti, kad galėtų gyventi be tėvų pagalbos. Atsakymas konsultantę nustebino, pasirodo, dabar nereikia didelio atlyginimo, svarbu, kad užtektų bendrabučiui, maistui – būtiniausiems poreikiams.

Kai konsultantė suprato, kas svarbiausia klientei, apibendrino ir dar kartą patikrino su Evelina, ar teisingai, suprato, kad dabar ji norėtų susirasti darbą, kuriame galėtų įgyti su studijomis susijusios patirties, ir užsidirbtų tiek, kad užtektų savarankiškai gyventi ir nereikėtų prašyti tėvų pagalbos, o tam nereikalingas didelis atlyginimas. Studentė pasijuto suprasta ir patvirtino tai konsultantei. Tuomet konsultantė dar pasitikslino, gal kalbant merginai pasidarė aiškiau, ką ji nori daryti toliau. Evelina nusprendė, jog pirmiausia vis dėlto norėtų pabandyti rasti darbą, susijusį su studijomis. Paklausė, ar konsultantė galėtų pasakyti, kur ieškoti informacijos apie organizacijas, kurios yra susijusios su jos studijų sritimi. Konsultantė pasiūlė kreiptis į studentės specialybės studijų katedrą universitete, nes būtent ji koordinuoja studentų praktikas, bendradarbiauja su darbdaviais ir turėtų turėti tikslingų kontaktų. Konsultantė dar pasiūlė klientei apsvaistinti ir planą „B“ – ką ji darys, jeigu nepavyks rasti apmokamo darbo. Studentė nutarė, jog tuomet tarsis dėl savanoriško darbo galimybių, t. y., jei dėl patirties trūkumo nepavyks gauti apmokamo darbo norimose

organizacijose, bandys jose ieškoti savanoriškos veiklos. Tam, kad galėtų išsilaikyti finansiškai, nusprendė pabandyti kreiptis dėl socialinės paramos, bent jau laikinai, ir pabandyti susirasti kokį nesudėtingos kvalifikacijos darbą po paskaitų arba savaitgaliais.

Konsultacijos pabaigoje konsultantė per klausė, ką Evelina gavo iš šio pokalbio. Mergina padėkojo ir pasakė, kad pokalbis jai labai padėjo. Jai patiko, kad pokalbis leido pamatyti, išgirsti, suprasti, ko iš tiesų ji dabar nori, pasidarė aiškiau, kur ieškoti informacijos. Prisipažino, jog toks blaškymasis ieškant darbo vargina. Ir dabar žino, kad j tokius pokalbius dėl darbo, kurio ji neketina dirbti, ji tikrai nebenori eiti. Evelina išėjo daug ramesnė ir turėdama įplaną, ką toliau daryti.

Kliento rūpestis, klausimas, problema – aplink jį sukasi visas pokalbis

Vienas esminių konsultacijos sėkmės veiksnių – kaip tiksliai užčiuoptas esminis kliento rūpestis. Tačiau klientui nėra paprasta iš karto aiškiai suformuluoti ir pristatyti savo pagrindinį rūpestį. Žmogus pas konsultantą dažniausiai ateina tuomet, kai pasidaro pačiam per sunku su tuo klausimu. Klausimas kelia stiprių jausmų, su kuriais vienam sunku būti. Stiprūs jausmai gali apsunkinti aiškų klausimo ir rūpesčio formulavimą. Pradžioje gali atrodyti, kad aktualus vienas klausimas, o paskui paaiškėja, jog yra kitas, kuris daug aktualesnis, bet apie jį sunku kalbėti. Todėl čia labai svarbus konsultanto dėmesingumas, atidumas ir nuolatinis tikrinimasis su klientu, ar tai, ką konsultantas jau suprato, tikrai yra svarbu klientui.

Problema, klausimas, rūpestis, kurią pačioje pradžioje pristato klientas, gali būti ne ta, kuri labiausiai jam rūpi. Reikia leisti kiek galima daugiau pasakyti apie problemą, kurią jis pristato kaip atėjimo priežastį, nes tai gali būti netiesioginis būdas išgirsti ir kitas problemas.

Jeigu klientas išsako keletą problemų, reikėtų sutarti dėl prioritetų. Konsultantas turi išsiaiškinti, kurias problemas klientas nori aptarti pirmiau negu kitas, ir pasitikslinti, ar teisingai jį suprato: „Jeigu teisingai jus supratau, šiandien norėtumėte kalbėti apie...“

Rūpesčio aiškinimasis vyksta viso pokalbio metu tyrinėjant kliento gyvenimo situaciją, jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) į susiklosčiusią padėtį. Rūpesčio išsiaiškinimas yra itin svarbus, norint suprasti kliento norus ir poreikius bei išsiaiškinti lūkestį iš konsultanto. Klientui gali būti nelengva iš karto aiškiai išsakyti savo rūpestį, todėl konsultantas per visą pokalbį turi siekti jį „išgryninti“.

Aiškinantis ir tikslinant kliento rūpesčio esmę svarbu, kad konsultantas neskubėtų manyti, jog jau ją suprato. Dažnai pradžioje pavyksta pamatyti problemą labai apibendrintai, tarsi iš paukščio skrydžio, o tam, kad iš pokalbio su konsultantu klientas turėtų naudos, turėtume nusileisti ant žemės ir pasivaikščioti „miestelio gatvėmis“, t. y. atidžiau, konkrečiau išsiaiškinti situaciją ir rūpestį. Skubėjimas, pokalbio greitis konsultantą ir klientą išlaiko paviršiuje, racionaliaime minčių lygmenyje, o rūpestis visada susijęs su jausmais. Norėdamas išsiaiškinti esminį rūpestį, konsultantas turi domėtis kliento jausmais.

Kartais klientai savo rūpestį pristato kaip diagnozę, pavyzdžiui, „nemoku susiplanuoti savo darbų“. Tokiu atveju konsultantas turėtų pasidomėti, kas tai rodo, kodėl klientas daro tokią išvadą, kas vyksta jo gyvenime, kaip jis reaguoja į tai, kas vyksta.

Kliento laikysena ir resursai sprendžiant jo rūpestį (galimybės, ketinimai, planai)

Tuomet, kai jau žinomos problemos, konsultantas ir klientas kartu jas analizuoja ir su jomis dirba. Kartu bando pamatyti galimus sprendimus, įvertina teigiamus ir neigiamus įvairių sprendimų aspektus. Konsultantas padeda jaunam žmogui pačiam priimti jam priimtina sprendimą. Konsultantas nėra atsakingas už kliento norų išpildymą, poreikių patenkinimą ar problemos išsprendimą. Konsultantas yra pagalbininkas, asmuo, lydintis klientą jo problemos sprendimo kelyje. Tačiau pagrindinis problemos sprendėjas yra klientas.

Kai pokalbyje jau yra išsiaiškintas kliento rūpestis, jo kontekstas, norai, poreikiai toje situacijoje, kai žinoma, kokio pobūdžio pagalbos klientas tikisi iš konsultanto, tuomet ateina laikas aptarti kliento turimus resursus, jo paties matomas galimybes problemai spręsti. Pavyzdžiui, šiame pokalbio etape konsultantas gali užduoti tokius klausimus: „Kaip manai, į ką gali remtis šioje situacijoje?“, „Kas tau galėtų padėti judėti tavo tikslo link?“, „Į ką savyje gali remtis, kokios tavo savybės, kokia patirtis tau galėtų padėti?“, „Kokie žmonės ar kiti išoriniai resursai gali būti naudingi?“

Būna situacijų ir rūpesčių, kuriems nereikia jokių ypatingų žingsnių ar veiksmų, tačiau reikalinga tam tikra kliento laikysena. Pavyzdžiui, nereikia nutraukti pradėtų ir nepatinkančių bakalauro studijų, nes jos vėliau padės įstoti į norimos pakraipos magistrantūrą. Padėti klientui priimti tai, kad derinant studijas ir darbą, atsisakymų įvertinimai gali būti mažesni. Tačiau tai nereiškia, kad ateityje jis negalės dirbti pagal savo specialybę.

Aiškindamasis kliento resursus konsultantas aiškinasi jo galimybes, ketinimus, planus, t. y. ką klientas gali, nori, ketina, planuoja toliau daryti; Kaip jis ketina toliau gyventi savo dabartinėje situacijoje; kokius situacijos sprendimo būdus jis mato; kokie galėtų būti sprendimo alternatyvų „už“ ir „prieš“. Konsultantas siekia leisti pažiūrėti į savo sprendimus iš įvairių perspektyvų bei suteikti reikalingos informacijos.

„Jeigu taip pasielgsi, kaip manai, kas galėtų atsitikti?“ „Koks pasirinkimas būtų geras ir kokių problemų išskiltų jį priėmus?“ „Jeigu tai nutiks, ką galėtum padaryti, kad nenutiktų ar išspręstų tai?“

Klientui atsakius į klausimus apie savo planus ir ketinimus, konsultantui nereikėtų skubėti jo išleisti. Konsultantas galėtų pasidomėti, kaip klientas juos ketina įgyvendinti, ką jis galvoja apie savo planus bei ketinimus, kaip jaučiasi. Neretai šioje pokalbio vietoje paaiškėja, kad čia ir yra pagrindinis kliento rūpestis – jis abejoja dėl savo plano arba nedrįsta jo įgyvendinti. Tokioje situacijoje klientui būtų labai vertinga konsultanto pagalba patyrinėti jo abejones bei tai, kas jį stabdo nuo savo sprendimo įgyvendinimo.

Pagrindiniai karjeros konsultavimo pokalbio struktūros ir turinio elementai

- 1 *Viso pokalbio metu konsultantas yra dėmesingas kontaktui, santykiui su klientu, kuris kuriamas nuo kliento pasitikimo konsultacijoje iki išlydėjimo iš konsultacijos. Saugiam ir aiškiam kontaktui sukurti padeda aiškus konsultacijos laiko, struktūros ribų ir kt. įvardijimas.*
- 2 *Per visą pokalbį konsultantas daugiausia dėmesio skiria pagrindinio rūpesčio supratimui ir „išgryninimui“.*
- 3 *Pokalbio pradžioje išgirsta, aiškinasi ir supranta kliento karjeros bei gyvenimo dabartinę situaciją, kontekstą, kuriame kyla rūpestis, klausimai.*
- 4 *Siekia suprasti ir pažinti kliento elgesį dabartinėje situacijoje bei joje kylančias mintis ir jausmus.*
- 5 *Išsiaiškina ir supranta kliento esamos situacijos norą, poreikį (pirmiausia, ko jam norisi toje situacijoje apskritai, o tik paskui, ko jam norėtųsi iš šio pokalbio). Norą ir poreikį suprasti ne visada lengva ir paprasta, todėl normalu, kad tai gali užtrukti.*
- 6 *Kartu su klientu ieško, kokia jo laikysena ir (jei įmanoma) resursai galimi esamoje situacijoje, siekiant patenkinti jo poreikį, įgyvendinti jo norą, kylantį esamoje situacijoje.*
- 7 *Apibendrina pokalbį, trumpai įvardydamas pagrindinius esamos situacijos aspektus, kliento reakciją, kylančius poreikius bei tai, prie ko prieita konsultacijoje.*
- 8 *Esant poreikiui, suteikia klientui reikiamos informacijos, susijusios su karjeros tema, ir siunčia jį kitam specialistui.*

Pagrindiniai klausimai, kuriuos turi sau užduoti konsultantas, tikrindamasis, ar supranta klientą:

- ✓ *Kas vyksta jo gyvenime?*
- ✓ *Kur jis? Kokioje situacijoje?*
- ✓ *Ką jis joje daro? Ką galvoja? Kaip jaučiasi?*
- ✓ *Ko jis nori? Kokį poreikį turi?*
- ✓ *Ką jis gali daryti, kad patenkintų tą poreikį? Ko negali padaryti?*
- ✓ *Kas jam gali padėti, kai jis darys tai, ką gali padaryti?*
- ✓ *Ką jis galvoja per šį mūsų pokalbį? Kaip jaučiasi?*
- ✓ *Kas jam iš to, kad pasikalbėjome?*

5. Karjeros konsultanto pokalbio vedimo ir palaikymo įgūdžiai

Šiame skyriuje pristatomi pokalbio vedimo ir palaikymo įgūdžiai: aktyvaus klausymo pagrindai, dėmesys „čia ir dabar“ išlaikant pusiausvyrą tarp reagavimo ir pauzių, grįžtamojo ryšio klientui teikimas bei konfrontavimas, darbo su emocijomis ir jausmais pagrindai, nežodinis elgesys konsultacijoje, gebėjimas tinkamai siūti klientą pas kitą specialistą.

5.1. Aktyvaus klausymo įgūdžiai

Pradedantys konsultantai dažnai nerimauja dėl savo mažos patirties ir bijo, kad „neturės ką klientui pasakyti“. Pagrindinis konsultanto įrankis yra gebėjimas klausytis. Čia svarbu girdėti ir įvardyti, ką girdi, o ne nuo savęs ką nors gudraus sakyti.

Klausymasis gali būti pasyvus – kai tylime, klausome, nieko nekomentuojame, nereplikuojame, nelabai ką sakome. Per tokį klausymąsi kalbėtojiu belieka spėlioti, ar tikrai klausantysis klausosi, o gal jau kažką savo galvoja; ar tikrai jis teisingai supranta, ką jam pasakoju; ar jis apskritai supranta, ką noriu jam pasakyti. Pasyvus klausymasis yra labai vienpusis procesas.

Klausymasis gali būti aktyvus – kai atidžiai klausome ir retkarčiais įvardijame, ką išgirdome, ką ir kaip suprastume, pasitikliname, ar teisingai suprantame svarbiausius dalykus, kuriais kitas norėjo pasidalyti. Aktyvaus klausymosi nereikėtų painioti su aktyviu klausinėjimu. Aktyvaus klausymosi metu klausantysis gali užduoti klausimus, tačiau jie nėra vienintelis jo dalyvavimo pokalbyje būdas. Jeigu pokalbyje atsiranda labai daug aktyvaus klausinėjimo, jis pradeda priminti tardymą, egzaminavimą. Kalbantysis įsitempia ir pamažu nori vis mažiau kalbėti. Kita aktyvaus klausinėjimo rizika – klausantysis, užduodamas klausimus, gali pakreipti pokalbį ne ta linkme, kuri aktualiausia kalbančiajam.

Pradedant konsultuoti kyla klausimas: ką gi pokalbyje dar gali daryti klausytojas, jeigu ne tyliai sėdėti arba uždavinėti klausimus? Kalbančiam žmogui labai svarbu išgirsti, kaip jis buvo suprastas, todėl pokalbiui labai padeda, kai klausantysis retkarčiais pasako savais žodžiais, ką iki šiol suprato iš to, ką išgirdo. Taip pat padeda, kai klausantysis kartais įvardija emocijas, kurios skamba turinyje. Klausančiojo apibendrinimai padeda struktūrizuoti pokalbį ir nenukrypti nuo pagrindinės minties. Taigi konsultuojant derinamas atidus ir dėmesingas klausymasis bei reagavimas.

Palaikymas, perfrazavimas, jausmų atspindėjimas, atviri klausimai, apibendrinimas – visa tai yra aktyvaus klausymosi įgūdžiai, kuriuos konsultantas lavina ir tobulina su kiekviena savo konsultacija.

Kas gali trukdyti konsultantui išlaikyti dėmesį?

Jo paties hipotezės, kurias tikrinasi užuot atidžiai klausydamas, ką sako klientas; jo baimės apie tai, kad nepavyks šiam klientui padėti; užsirašinėjimas į sąsiuvinį per pokalbį, nes atitraukia jo dėmesį nuo kliento, į savo užrašus.

Palaikymas ir padrąsinimas

Palaikymas – tai trumpi sakiniai ir neapibrėžti žodeliai, užpildantys pokalbio pauzes ir skatinantys klientą tęsti pradėtą mintį. Įgūdžio nauda – parodyti suinteresuotumą, palaikyti kliento norą pasakoti.

Palaikymas ir padrąsinimas padeda kurti ir palaikyti konsultavimo kontaktą. Jis padeda paskatinti klientą tęsti pasakojimą bei parodyti klientui, kad jo klausomasi, girdima, ką jis sako.

Klientas padrąšinamas trumpa fraze, parodančia konsultanto pritarimą, sutikimą ar / ir supratimą. Jis atspindi palankią konsultanto nuostatą ir skatina klientą toliau pasakoti. Pavyzdžiui, „tęskite“, „taip, suprantu“, „gerai“, „taip“ ir kt., gana dažnai – „aha“, „m-m“.

Palaikymas gali būti išreiškiamas tokiomis frazėmis: „kartais kiekvienas panašiai jaučiasi“, „jūs esate teisus“, „tai bus nelengva“, „aš žinau, kad tai sunku, bet tikrai įmanoma“ ir t. t.

Palaikant ir skatinant klientą kalbėti toliau galima pakartoti kelis pagrindinius žodžius iš kliento pasisakymo, tačiau nederėtų visą laiką vartoti to paties pasakymo.

Konsultantas neturi piktnaudžiauti paplitusia fraze „viskas bus gerai“, manydamas, kad ji raminanti, nes klientas tuomet gali pajusti, jog konsultantas jo nesupranta. Be to, ši frazė tarsi nuspėja ateitį, kad viskas bus gerai, tokiu būdu konsultantas formuoja klientui iliuziją. O juk gali būti visaip, gali ir nebūti gerai.

Perfrazavimas

Perfrazavimas – tai pasakymas savais žodžiais to, ką klientas pasakė, išlaikant tą pačią reikšmę. Perfrazavimas turi būti trumpas. Jis skiriasi nuo interpretavimo. Interpretuojant panaudojamos frazės arba paliečiami jausmai, arba surandami ryšiai, kurių klientas neminėjo. Pokalbio tėkmei yra naudingesnis perfrazavimas, nes jis padeda patikrinti, ar teisingai suprantamas klientas. Interpretavimas gali supykdyti, suerzinti klientą, nes jam gali pasirodyti, jog konsultantas jo nesiklauso, negirdi, nesupranta.

Įgūdžio nauda – perfrazuojant parodoma, kad konsultantas klausosi ir supranta, kas yra sakoma, kartu ir patikrinama, ar sutampa kito žmogaus įdėta prasmė ir kliento supratimas. Perfrazavimas liudija, jog kliento yra aktyviai klausomasi ir kad jis yra suprastas, taip pat padeda ir pačiam klientui geriau suprasti save, susigaudyti savo mintyse, idėjose, nuostatose. Perfrazavimas padeda kurti produktyvų santykį tarp konsultanto

ir kliento. Perfrazavimu pristabdoma greita pokalbio eiga, kuri gali trukdyti atidžiai problemos analizei. Ir klientui lengviau atsitraukti nuo loginių svarstymų ir išvedžiojimų bei atkreipti dėmesį į savo emocines reakcijas. Dėl perfrazavimo klientas pasijaučia konsultanto suprastas, o kai jis pasijaučia suprastas, sumažėja beviltiškumo jausmas: „jeigu kitam įmanoma šią situaciją suprasti, tai gal viskas nėra taip beviltiška.“

Perfrazavimas gali prasidėti frazėmis: „Ar aš teisingai supratau..?“, „Tai panašu į..?“, „Taigi, kitaip sakant...?“, „Kaip suprantu...“

Praktikuojantis perfrazavimo įgūdį, ne vienas klientas besimokančiose konsultuoti grupėse yra su nustebimu sureagavęs: „Kaip gera, kai supranti, kad tave teisingai suprato. Vien nuo to, kad mane suprato, pasijutau normalesnis turėdamas savo rūpestį“. Arba parodomas nustebimas, jog kliento visai neerzina, jeigu iš karto nebuvo suprastas: „Kai kitas persako, kaip suprato, ką kalbėjau, pasirodo, visai neerzina, jeigu ką ne taip suprato, tuomet aš galiu tiesiog patikslinti.“

Perfrazuojant reikėtų atsiminti keletą pagrindinių taisyklių:

- ✔ ***perfrazuojama pagrindinė kliento mintis;***
- ✔ ***negalima iškreipti ar pakeisti kliento teiginio prasmės, taip pat pridėti ką nors nuo savęs;***
- ✔ ***reikia vengti pažodžiui pakartoti kliento pasisakymą, pageidautina kliento mintį išreikšti savais žodžiais.***

Gerai perfrazuota kliento mintis tampa trumpesnė, aiškesnė, konkretesnė, o tai padeda pačiam klientui geriau suprasti, ką jis norėjo pasakyti.

Perfrazavimo pavyzdys:

Klientė: Man sunku apsispręsti. Gal dėl to, kad aš pati nežinau, kas man kartais yra... Kartais... Net nežinau, kaip pasakyti... – mergina ilgai tyli.

Konsultantė: Kaip suprantu, tavo būseną sunku įvardyti kažkoku vienu įprastu žodžiu, nes kartais darosi kažkas, ką net sunku suprasti ar paaiškinti.

Kai klientas turi įsitikinimą, kurio teisingumu konsultantas abejoja, perfrazuojant svarbu akcentuoti, jog tai kliento nuomonė. Pavyzdžiui: „Aš girdžiu, kad tu galvoji...“, „Tu manai, kad...“, „Tau atrodo / -ė, kad...“

Dažnai konsultantai abejoja perfrazavimo nauda ir todėl yra linkę užduoti daugybę klausimų arba suteikti klientui patarimų. Labai dažnai klientai žino atsakymą į klausimą, kurį užduoda konsultantui, bet nori savo

pasvarstymais pasidalyti su kitu žmogumi, t. y. išgirsti garsiai savo sprendimą. Štai pavyzdys konsultacijos, kurioje pagrindinis konsultantei padedantis klausytis aktyvaus klausymosi įrankis galėjo būti perfrazavimas:

Il kurso studentė atėjo turėdama klausimą, kokius laisvai pasirenkamus dalykus jai geriau rinktis. Konsultantė žiniomis, pasirenkamų dalykų sąrašas – apie 50, todėl ji pasidomėjo, apie kokius dalykus studentė galvoja pati, kas ją domina. Per pokalbį studentė papasakojo apie tolesnius savo lūkesčius studijų, karjeros atžvilgiu. Ji pasakojo, kad įstojo studijuoti ekonomikos todėl, kad manė, jog šis darbas yra gerai apmokamas ir lengviau įsidarbinti, bet nuo vaikystės svajojo būti mokytoja. Ši mintis jos ir šiandien neapleidžia. Ją domina psichologiniai, pedagoginiai dalykai. Studentė paminėjo, kad žino, jog pasirinkus bakalauro studijose psichologinius, pedagoginius pasirenkamuosius dalykus, ji turės didesnę galimybę įstoti į edukologijos magistrantūrą.

Šiame pokalbyje konsultantei nereikėjo užduoti daug klausimų klientei, nes ji pati daug pasakojo. Pati analizavo, kokie pasirenkami dalykai suteiks daugiau žinių, reikalingų magistrantūros studijose. Ir pačiai daug maloniau studijuoti patinkančius dalykus.

Pokalbio pabaigoje konsultantei beliko apibendrinti, atkreipti dėmesį, kad studentė pati paminėjo, kokius dalykus ji nori pasirinkti ir pasitikslinti, ar teisingai konsultantė supranta, kad klientei yra žinoma, ką ji nori rinktis kaip laisvai pasirenkamus dalykus savo studijose. Studentė patvirtino, jog taip ir pridėjo, kad jai palengvėjo. Taigi studentė atėjo jau apsisprendusi, bet, kaip ji pati sakė, „reikėjo kažkam garsiai pasakyti ir pačiai išgirsti“.

Atspindėjimas

Atspindėjimas – tai pagrindinių kliento jausmų įvardijimas. Jausmai nėra karjeros konsultavimo tikslas, bet yra svarbi karjeros konsultavimo dalis. Stiprūs jausmai – baimė, skausmas, kaltė, nerimas, gailėtis, viltis ir t. t. – parodo klausimo svarbą ir aktualumą klientui.

Jausmų atspindėjimas yra artimai susijęs su kliento išsakomų minčių perfrazavimu – skiriasi tuo, kad perfrazuojant dėmesys sutelkiamas ties turiniu, o atspindint jausmus – ties tuo, kas slypi už turinio. Norint atspindėti jausmus, būtina juos atpažinti. Jausmai gali slypėti ne tik tame, kas pasakoma, bet ir tame, kas nepasakoma.

Atspindint jausmus reikia reaguoti į visas emocines reakcijas – teigiamas, neigiamas ir ambivalentiškas; nukreiptas į save patį, kitus žmones ir į konsultantą. Ypač atkreiptinas dėmesys į dabartinius jausmus: kai klientui sunku tęsti pokalbį, kai klientui kyla jausmų, susijusių su konsultacija ir galinčių trukdyti jos eigai (pavyzdžiui, konsultantas pavėlavo į susitikimą ir klientas dėl to supyko).

Įgūdžio nauda – parodyti, kad konsultantas suvokia, kaip klientas jaučiasi; padėti klientui įvardyti savo jausmus, išgirdus juos iš kito žmogaus. Jausmo atspindėjimas gali būti tiesiog įvardijant jausmo pavadinimą arba pasakant kurią nors iš frazių: „Tu jauti, kad...“, „Tau nerimą kelia...“, „Tave jaudina...“

Klientui lengviau priimti jausmų atspindėjimą tada, kai konsultantas įvardija, apie ką yra tas kliento jausmas, jo supratimu.

Atspindėjimo pavyzdžiai:

„Esu išsiuntęs be galo daug gyvenimo aprašymų, bet nesulaukiau jokios reakcijos, niekas nėra pakvietęs pokalbio. Nebežinau, ar išvis įmanoma čia, Lietuvoje, susirasti darbą.“ (Pavyzdžiui, „Girdžiu, kad jautiesi labai nusivylęs.“).

„Man patinka tie žmonės – nesimoko, o paskui būna nepatenkinti, kad kiti gauna aukštesnius pažymius.“ (Šiame pavyzdyje yra dviprasmybė: žmogus sako, kad „patinka“, nors yra susierzinęs).

Atviri klausimai

Klausimų uždavimas yra labai svarbus, kai konsultantas nori:

- ✓ *paskatinti klientą pradėti ar tęsti pokalbį;*
- ✓ *sužinoti daugiau informacijos apie kliento situaciją;*
- ✓ *paskatinti klientą nagrinėti esamas problemas;*
- ✓ *padėti klientui sutelkti dėmesį į jausmus;*
- ✓ *paskatinti klientą savo problemas iliustruoti pavyzdžiais.*

Klausimai skirstomi į uždarus ir atvirus.

- 1** *Uždari naudojami konkrečiai informacijai apie klientą gauti, ir paprastai numato atsakymą vienu dviem žodžiais, patvirtinimą arba paneigimą („taip, „ne“).*
- 2** *Atviri klausimai – tai klausimai, į kuriuos negalima atsakyti tik „taip“ arba „ne“, nes jie reikalauja išsamesnio atsakymo. Jie skatina žmogų kalbėti, aiškintis situaciją, jausmus bei aptarinėti išeitis.*

A. Ivey išskyrė pagrindines konsultavimo situacijas, kuriose naudojami atviri klausimai:

- ✓ *Konsultavimo susitikimo pradžia („Nuo ko šiandien norėtumėte pradėti?“, „Kas įvyko per tą savaitę, kol nesimatėte?“)*
- ✓ *Kliento skatinimas tęsti ar papildyti tai, ką pasakė („Ką jautėte, kai tai atsitiko?“, „Ką dar norėtumėte apie tai pasakyti?“, „Kas atsitiktų, jeigu taip elgtumėtės?“)*
- ✓ *Kliento skatinimas savo problemas iliustruoti pavyzdžiais, kad konsultantas galėtų geriau jas suprasti („Prašau papasakokite kokią nors konkrečią situaciją“; „Ką jau bandėte daryti?“)*

- ✔ *Padėti klientui sutelkti dėmesį į jausmus („Ką jaučiate, kai tai pasakojate man?“, „Ką jautėte tada, kai visa tai vyko su jumis?“)*

Patarimai konsultantams:

- ✔ *Klausimai turi būti aiškūs ir paprasti.*
- ✔ *Vengti užduoti kelis klausimus iš karto. Klientas bus linkęs atsakyti tik į antrąjį.*
- ✔ *Atviri klausimai prasideda žodeliais „kaip“, „ką“, „kam“, „kuo“, „koks“ ir kt.*
 - *Klausimai, turintys žodelį „kas dažniausiai būna orientuoti į faktus.*
 - *Klausimai, turintys žodelį „kaip“ daugiau orientuoti į žmogų, jo elgesį, jausmus.*
- ✔ *Ypač tinka pokalbio pradžioje, nes skatina kalbėti, pavyzdžiui, „Kaip jautiesi?“ Jie nenurodo pokalbio krypties kaip, pavyzdžiui, „Ar gerai šiandien sekėsi?“*
- ✔ *Klausimas „kodėl?“ yra pavojingas, nes dažnai skamba kaltinamai ir reikalauja pasiteisinti bei pasiaiškinti dėl savo elgesio. Jis skatina klientą gintis ir gali kelti jo susierzinimą. Todėl geriau šio klausimo vengti.*
- ✔ *Bet koks klausimas turi būti pagrįstas. Jį užduodant reikia žinoti, koks klausimo tikslas. Konsultantas neturėtų uždavinėti klausimų tik iš savo smalsumo.*
- ✔ *Savo klausimu nederėtų užbėgti už akių klientui.*
- ✔ *Neužduoti klausimo, į kurį jau žinomas atsakymas, arba kuriame jau slypi atsakymas.*
- ✔ *Konsultacija – tai ne tardymas policijoje ir ne žurnalistinis interviu, todėl pokalbio nereikia paversti vien klausimais–atsakymais. Dažnas klausimų uždavimas per konsultaciją:*
 - *verčia visą atsakomybę už pokalbio eigą konsultantui;*
 - *verčia konsultantą prisiimti atsakomybę už aptariamų problemų tematiką;*
 - *nuo jausmų nagrinėjimo pereinama prie gyvenimo faktų aptarimo;**„sunaikina“ pokalbio tėkmę.*

Kai konsultantas kaip ekspertas uždavinėja daug klausimų, norėdamas klientą „privesti prie jam svarbaus atsakymo“, konsultuojamasis tik atsakinėja į klausimus ir nustoja pats galvoti apie savo rūpestį. Didelis klausimų kiekis sudaro apklausos, tardymo įspūdį. Atrodo, kad konsultantas renka informaciją, o paskui pateiks išvadą. Kyla įtampa. Klientui – išvados laukimo, o konsultantui – išvados generavimo. Tokiomis aplinkybėmis konsultuojamasis pamažu jaučiasi vis mažiau atsakingas už savo problemos sprendimą ir vis labiau tikisi, kad konsultantas ją išspręs.

Kai pokalbyje yra ne tik klausimų, bet ir pasidalijimas, kaip konsultantas suprato pašnekovo rūpestį, tuomet

konsultuojamasis jaučiasi arčiau konsultanto, kartu su juo. Taigi pokalbiuose būtina naudoti visus aktyvaus klausymo įgūdžius, ne tik klausimus.

Apibendrinimas

Apibendrinimas – tai esmės, apie ką buvo kalbėta, perfrazavimas, išdėstant viską logine seka. Apibendrinti galima po tam tikros pokalbio dalies ar pokalbio pabaigoje. Apibendrinant sistemingai integruojama ir išreiškiamą pagrindinė kelių mažai tarpusavyje susijusių teiginių arba ilgo ir painaus pasisakymo idėja.

Įgūdžio nauda padeda klientui sisteminti savo mintis, prisiminti ir apžvelgti tai, kas buvo pasakyta, skatina nagrinėti svarbias temas ir padeda išlaikyti nuoseklų konsultavimą. Apibendrinimas padeda peržvelgti pokalbio eigą, išreikštas reikšmingas mintis, jausmus bei faktus; nustatyti tolesnę pokalbio eigą; struktūruoti pokalbį. Suteikia konsultantui galimybę įsitikinti, ar tiksliai jis suprato kliento rūpesčio esmę.

Apibendrinti galima:

- ✔ *kai kliento pasisakymai išstęsti, padriki, painūs;*
- ✔ *kai klientas pateikia daugybę tarpusavyje nesusijusių idėjų;*
- ✔ *norint pokalbiui suteikti kryptingumą ir susietumą;*
- ✔ *pereinant nuo vienos pokalbio fazės prie kitos;*
- ✔ *užbaigiant pokalbį;*
- ✔ *norint pradėti naują pokalbį, apžvelgiant ankstesnio pokalbio temas.*

Apibendrinimas gali prasidėti: „Panašu, kad iš to, ką pasakei, svarbiausia...“; „Jei aš gerai suprantu, jūs dėl to, kas įvyko, jaučiate...“

A. Ivey nurodė situacijas, kai dažniausiai naudojamas apibendrinimas:

- ✔ *kai konsultantas nori pokalbio pradžių susieti su prieš tai buvusiu susitikimu;*
- ✔ *kai klientas kalba ilgai ir painiai;*
- ✔ *kai viena pokalbio tema jau išsemta ir pereinama prie kitos temos ar kito pokalbio etapo;*
- ✔ *siekiant suteikti kryptį pokalbiui;*
- ✔ *susitikimo pabaigoje, siekiant pabrėžti esminius pokalbio momentus ir duodant tam tikras užduotis iki kito susitikimo.*

Pavyzdys:

Klientas: Visą mėnesį neturiu ramybės, sunku užmigti. Laikau baigiamuosius egzaminus, reikia daug mokytis, bijau, kad nepavyks išlaikyti visų egzaminų. Mama vis primena apie mokslus, kad turiu daugiau stengtis, kad universiteto baigimas labai svarbu. Nerimauju, kai pagalvoju, kas laukia toliau.

Konsultantas: Pastarąjį mėnesį gyvenį įtemptai, nes laikai baigiamuosius egzaminus. Mama skatina tave daugiau stengtis ir tu nerimauji, kad gali neišlaikyti kurio nors egzamino.

5.2. Dėmesys „čia ir dabar: reagavimas, pauzės ir tylėjimas

Konsultantas turi būti dėmesingas tam, kas vyksta „čia ir dabar“ konsultacijoje tarp jo ir kliento. Konsultantas turėtų ne tik klausyti kliento išsakomo turinio, bet ir matyti, kaip klientas elgiasi per konsultaciją. Kada jis susigūžia, kada pasitempia, kada jo balsas tampa tylėsnis, o kada tampa energingesnis.

Kai konsultantas stebi kliento elgesio, nuotaikų, intonacijų, emocijų pokyčius per pokalbį ir juos įvardija, tai padeda didinti kliento sąmoningumą apie savo reakciją į esamą situaciją, apie tai, kas jam iš tiesų svarbu. Taip pat tai parodo klientui, kad konsultantui rūpi jis ir vykstantis pokalbis. Pavyzdžiui: „Tavo balsas vis silpnėsnis...“; „Prieš tai tu sakei ne taip...“; „Oho, apie tai kalbėdamas net susiraukei...“

Reagavimas

Skaitant įvairią literatūrą apie konsultavimo pagrindus, dažnai galima rasti informacijos apie aktyvaus klausymosi būdus ir didelį akcentą į tai, kaip reikia klausytis. Tuo tarpu pradedantiems konsultantams labai sunku patikėti, kad klausymasis gali būti vertingas.

Tiesa, nors klausymasis yra vienas svarbiausių konsultavimo komponentų, tačiau jis nėra vienintelis. Iš tikrųjų, jei konsultantas tik sėdėtų, tylėtų ir klausytų, to būtų mažoka. Klientui svarbus yra konsultanto reagavimas, grįžtamasis ryšys.

Pats paprasčiausias, bet labai svarbus, yra konsultanto reagavimas į tai, ką jis pastebi pokalbyje. Reaguodamas konsultantas tiesiog savais žodžiais gali persakyti, kaip išgirdo ir suprato, ką klientas jam papasakojo apie tai, kas vyksta, kaip jis tuo gyvena ir kas jam dabar rūpi. Dažnai pradedantys konsultantai šią svarbią reagavimo dalį praleidžia. Vietoje to jie nori pasakyti kokią nors gilią, svarbią įžvalgą, patarimą, nuorodą ar pan.

Jeigu konsultantas nepasidalija su klientu, kaip suprato jo rūpestį, bet pradeda dalyti patarimus, konsultuojamasis gali pasijusti nesuprastas („ne į temą patarimas“) arba spaudžiamas kažką daryti ir piktas.

Taigi į karjeros konsultanto vaidmenį įeina ne tik pasyvus klausymasis, bet ir aktyvus įvardijimas to, ką suprato klausydamas, klausimų uždavimas, tarpasmeninių santykių su klientu užmezgimas ir palaikymas, pagalba klientui sustoti ir įsisąmoninti savo mintis, jausmus bei poreikius. Atliekant šį vaidmenį konsultantui neretai tenka būti ir provokuojančiam, diskutuojančiam, tvirtam, kantriam bei gebančiam bendradarbiauti.

Pauzės ir tylėjimas

Konsultantas turi būti dėmesingas pauzėms, per kurias klientas susimąsto, ir išlaikyti tylą. Taip pat jis turi būti dėmesingas ir gebėti atskirti tylos pauzę, per kurią klientas laukia konsultanto reakcijos į savo pasakytus žodžius. Jei klientas tyli, svarbu, kad konsultantas nespautų, nepriekaištautų, nekaltintų skambinančiojo, bet išreikštų savo rūpestį ir interesą su juo bendrauti.

Pauzė pokalbyje dažniausiai kyla po klausimo, į kurį nėra akivaizdaus atsakymo. Todėl konsultantui svarbu gebėti išbūti tyloje, kad netrukdytų klientui ieškoti atsakymo, gryninti žodį ar bandyti pavadinti jausmą.

Mokėjimas išlaikyti pauzes yra vienas pagrindinių profesinių konsultanto įgūdžių. Išlaikydamas pauzę konsultantas suteikia galimybę kalbėti klientui, pokalbis lėtėja. Lėtesniame pokalbyje klientas turi galimybę apgalvoti ir pajusti tai, kas jam tuo metu yra svarbu. Svarbu, kad konsultantas neskubėtų uždavinėti klausimų ar komentuoti tai, kas vyksta. Pauzė suteikia galimybę atidžiau pažiūrėti į tai, kas buvo pasakyta bei, esant reikalui, patikslinti ir papildyti.

Pauzės trukmė per konsultaciją yra suvokiama subjektyviai ir skirtingai, priklausomai nuo situacijos. Minutės per pauzę gali praeiti labai greitai, o gali atrodyti labai ilgos, kelti įtampą ir provokuoti agresiją.

Nors pauzės pokalbyje reikalingos, pradedantiems konsultantams tylėjimas dažnai atrodo grėsmingai. Atsiranda noras pasakyti ką nors, kad tik užpildytų pauzę. Dažniausiai tokioje situacijoje konsultantas užduoda ne patį geriausią klausimą. Klientus tylėjimas veikia panašiai, jie irgi gali jausti įsipareigojimą kalbėti, užpildyti pokalbio tylą. Konsultantas natūraliai kilusios pauzės metu gali ją „legalizuoti“, pasiūlydamas klientui pabūti tyloje ir susikoncentruoti ties vidiniais išgyvenimais, neskubėti kalbėti. Skubant ir daug kalbant labai sunku susikoncentruoti ties pojūčiais, jausmais, tikraisiais norais bei poreikiais. Jiems pajusti ir suprasti reikalingas sustojimas, pauzė.

Tyla pokalbyje gali turėti ne vieną prasmę. Ji gali būti pilna, gali būti tuščia. Pilnos tylos metu klientas yra su savo mintimis, jausmais, bando įsisąmoninti tai, kas ką tik buvo aptarta. Tuščios pauzės metu klientas laukia, kol konsultantas ką nors padarys, negalvoja apie save, nedarba vidinio darbo. Pajautęs, kad per pauzę klientas laukia konsultanto reakcijos, konsultantas turėtų reaguoti. Visuomet galima paklausti: „Apie ką galvojate?“, „Kas šiuo metu vyksta šioje tyloje?“ Natūraliai kilus pauzei, po jos konsultantas taip pat gali pasidalyti, kodėl jis nutilo, apie ką susimąstė, jeigu tai buvo bandymas geriau suprasti ar pajusti kliento situaciją.

5.3. Grįžtamasis ryšys ir konfrontavimas konsultacijoje

Grįžtamasis ryšys, konsultanto reagavimas į pokalbio turinį ir kliento elgesį

Konsultanto „pasyvumas“ turi ribas. Per konsultavimo pokalbį ateina momentas, kai konsultantas aktyviai dalijasi savo reakcijomis, kylančiomis ir kilusiomis besiklausant kliento. Konsultacijos sėkmei labai svarbu, kad konsultantas, dalydamasis savo reakcijomis, būtų tikslus ir atsargus. Tikslumas šiuo atveju reiškia, kad konsultantas atpažįsta savo reakcijas ir tai, į ką sureagavo. Atsargumas reiškia, jog konsultantas vengia situacijos vertinimų, kategoriškų „diagnozių“.

Grįžtamasis ryšys turi būti tikslus. Klientui lengviausia priimti konsultanto grįžtamąjį ryšį, kai jam aišku, į ką reaguoja konsultantas, kitaip tariant, dalijantis reakcijomis naudinga ir pagarbu kliento atžvilgiu pirmiausia aiškiai įvardyti, į ką sureagavo konsultantas (t. y. kas atsitiko faktiniame elgesio lygyje), ir tik tuomet pasidalyti reakcija (kokius jausmus, kokias mintis sukėlė).

Toks dalijimasis padeda klientui išgirsti ir priimti tai, ką jam sako konsultantas, padeda jam iš naujo, aiškiau pamatyti savo situaciją ar save per pačią konsultaciją, padeda jam pačiam tiksliai sureaguoti į konsultanto suteiktą grįžtamąjį ryšį.

Konfrontavimas konsultacijoje

Konsultacijoje, naudojantis čia aprašytais įgūdžiais ir nuostatomis, ryškėja labai svarbi „ėjimo paskui klientą“ laikysena. Tačiau tam tikrais momentais konsultanto santykis su klientu gali tapti ir tampa „nepatogus“ ar netgi „aštrus“. Klientui toks konsultanto elgesys nėra lengvas, gali kelti sumišimą, susierzinimą, netgi siutinti, todėl, viena vertus, svarbu konfrontuojant turėti pakankamą ryšį ir kliento pasitikėjimą, antra vertus, daryti tai jautriai, išlaikant pagarbų santykį ir leidžiant klientui išsakyti savo reakcijas į tokį elgesį. Kada svarbu konfrontuoti? Koks karjeros konsultanto elgesys yra konfrontuojantis?

Pirmas svarbus momentas – kliento situacijos aiškinimosi metu. Stengiantis suprasti, kas vyksta kliento gyvenimo kontekste, ko klientas nori, kas jam daro įtaką, susiduriama su dalykais, kurie pačiam klientui nėra iki galo aiškūs. Klientas juos gali apibūdinti vienu skambesniu žodžiu (netvarka) ar neaiškiu apibendrinimu („tokie va dalykai“), ir konsultantas gali mandagiai laukti, sekti pasakojimą, leisti klientui judėti toliau. Tačiau svarbu tai, kad klientui išlieka lieka tas pats (ne)aiškumas, kurį turėdamas ir atėjo į konsultaciją. Jeigu konsultantas išgirsta skambius, bet neaiškiu ką slepiančius žodžius ar miglotus apibendrinimus ir padeda klientui prie jų sustoti, prašydamas paaiškinti, praskleisti, atsiranda galimybė pačiam klientui atidžiai pasižiūrėti ir aiškiau įvardyti, ką jis pats vadina „netvarka“ ar „dalykais“.

Kitas svarbus momentas – prieštaravimų, nenuoseklumų kliento istorijoje, elgesyje, laikysenoje pastebėjimas ir atspindėjimas. Gali būti, jog klientas deklaruoja tam tikrus savo įsitikinimus, siekius ar vertybes, tačiau

jo elgesyje ar pasirinkimuose matosi priešingi dalykai. Tarkim, „niekada neisiu tėvo pėdomis“, nors „studijuju teisę kaip ir tėvas“. Prieštaringumas gali būti ir subtilesniuose, per pokalbį ryškėjančiuose niuansuose, kai vienas kitam prieštarauja turinys ir emocinis fonas. Tarkim, klientas kalba apie savo pasiekimus, o balse girdisi kartėlis ir liūdesys. Pastebėjus ir atspindėjus klientui, atsiranda galimybė giliau, atidžiau pasižiūrėti į tai, kas vyksta, ir didinti kliento sąmoningumą apie tai.

Dar viena svarbi galimybė – kai per konsultaciją ryškėja klientą ribojantys įsitikinimai ar neryžtingumas apsisprendžiant, vengimas pripažinti tam tikrus realybės aspektus (pavyzdžiui, kad para turi tik 24 valandas, kurių trečdalį svarbu būtų paskirti miegui) arba sudėtingi klientui svarbaus santykio niuansai (pavyzdžiui, tėvas finansiškai remia studentą ir tikisi, kad šis studijuos tai, ką nori tėvas, nors studento laisvė apsispręsti tampa ne tokia vienareikšmiška). Kai kada provokuojantis konsultanto elgesys tokiomis akimirkomis padeda klientui atsigręžti į šiuos, dažnai ne itin malonius, susivokimus. Tarkim, konsultantas gali performuluoti tai, ką klientas jam pasakoja, kiek sutirštindamas spalvas, taip padėdamas pajusti situacijos ribotumą ar absurdiškumą, arba tiesiog pavadinti tai, kas ryškėja, savo vardais.

Viena galimybė, kuri dažniau liečia ne vienkartinį susitikimą, o ilgalaikį konsultavimo procesą, yra tam tikrų kliento elgesio tendencijų pastebėjimas, sureikšminimas ir įvardijimas. Tarkim, klientas tendencingai vėluoja į susitikimus ar niekuomet nepadaro sutartų savarankiškų užduočių. Gali būti, kad tai, kaip klientas elgiasi su konsultantu, turi tiesioginių sąsajų su tuo, kokių rūpesčių dėl savo karjeros pasirinkimo turi klientas. Jeigu pavyksta tuos dalykus susieti, konsultavimas įgauna visai kitą poveikumą klientui, kuris prisiima gerokai didesnę atsakomybę už savo gyvenimą.

5.4. Emocijos ir jausmai karjeros konsultavime

Pradedantys karjeros konsultantai dažnai nedrįsta kalbėti su klientais apie jų jausmus, nes bijo įžengti į psichologinio konsultavimo erdvę. Žmonės nuolat išgyvena jausmus. Jausmai yra lyg lakmusas, padedantis suprasti žmogaus reakciją į susiklosčiusią jo gyvenimo situaciją. Todėl norint geriau suprasti kliento rūpesčio esmę, padėti jam suprasti savo norus ir poreikius, svarbu padėti atpažinti savo jausmus, kylančius toje situacijoje. Kliento jausmų įvardijimas, išreiškimas nėra tik psichologinio konsultavimo dalis. Konsultuojant karjeros klausimais jausmai irgi turi savo vietą. Neliečiant jausmų, pokalbis tampa „plokščias“, greitai pradeda atrodyti, kad viskas aišku ir nebėra apie ką kalbėti. Jausmai suteikia jam tūrio, gylio, energijos, paaiškėja, kad ne viskas taip aišku ir vienareikšmiška, kaip atrodė iš pirmo žvilgsnio.

Per konsultavimą svarbu būti dėmesingam kliento elgesiui ir emocijoms, jų pokyčio priežastims. Klientai gali ateiti jausdami nerimą, pyktį, liūdesį ar jaudulį. Jie gali ir nerodyti jokių jausmų. Konsultanto užduotis – pastebėti kliento jausmus, padėti juos įvardyti, išsakyti ir tokiu būdu padėti juos išverti tuo atveju, jeigu jie yra sunkūs klientui. Efektyviausias būdas tai padaryti – švelniai atkreipti dėmesį į kliento nuotaiką, paklausti, ar tikrai jis taip jaučiasi. Žmonės dažnai nepripažįsta savo išgyvenimų, įsivaizduodami, jog pykti yra nedraugiška, liūdėti – silpna, sentimentalų.

Konsultantas, atpažindamas jausmus, padėdamas juos įvardyti ir jų nesibaidydamas, padeda klientui ramiau priimti savo jausmus ir leisti su jais išbūti. Padėtų ir konsultanto patvirtinimas, kad normalu tokiomis sąlygomis liūdėti. Kliento jausmų įvardijimas ir pagalba juos įsisąmoninant padeda ilgainiui sumažinti įtampą, parodyti, kad jo emocijos konsultantui yra priimtinos, o jiems patiems padeda įsisąmoninti savo jausmus.

Kaip kalbėti apie jausmus?

Du pagrindiniai būdai kalbėti apie jausmus yra įvardyti (atspindėti) tai, kaip konsultantas supranta, kad klientas jaučiasi, arba klausti apie kliento jausmus:

- ✔ *Konsultantas gali įvardyti, ką jis mato, jaučia, kad klientas išgyvena. Pavyzdžiui, matau, kad tau pikta dėl taip susiklosčiusios situacijos; abejoji, ar tikrai nori tuo ir toliau užsiimti; džiaugiesi atsirusia galimybe.*
- ✔ *Konsultantas gali užduoti atvirą klausimą, klausdamas, kaip klientas jaučiasi. Pavyzdžiui, kaip tu dabar jautiesi, kai viskas taip susiklostė?*

Svarbu naudoti abu šiuos būdus, o ne kurį nors vieną. Jeigu konsultantas dažnai klausia kliento, „kaip tu dėl to jautiesi?“, tai ilgainiui pradeda klientą erzinti ir konsultantas gali sulaukti suirzusios kliento reakcijos: „o kaip tu jaustumėsi mano situacijoje?“ arba „o kaip tu įsivaizduoji, kaip galima jaustis tokioje situacijoje?“ Jeigu konsultantas gali nujauti, suprasti, kaip klientas galėtų jaustis jo situacijoje, jis turėtų pabandyti tai įvardyti: „tai turėtų labai erzinti“, „baisu gyventi tokioje nežinomybėje.“ Toks konsultanto bandymas įvardyti jausmą gali būti kliento paneigtas: „ne, man visai nebaisu. Džiaugiuosi, kad tai pagaliau baigėsi, o dabar man smalsu ir įdomu, kas bus toliau.“ Net jeigu konsultantas „nepataikė“, tai nėra blogai. Klientas turi progą patikslinti ir pats įvardyti, kaip jis jaučiasi. O konsultantas išgirsta tikrąją kliento reakciją, o ne konsultuoja bijantį klientą, kai šis iš tiesų džiaugiasi.

Kada kalbėti apie jausmus?

Aiškiau atskleisti ir išreikšti jausmus lengviau, kai jau yra užsimezges pasitikėjimo ryšys tarp kliento ir konsultanto. Tuomet klientas lengviau prisiliečia prie savo jausmų. Taigi atrodytų, kad apie jausmus pokalbio pradžioje geriau nekalbėti. Visgi konsultantui nebūtų tinkama šitaip save apriboti. Konsultanto dėmesys kliento jausmams turėtų išlikti viso pokalbio metu – nuo pradžios iki pabaigos. Dėmesingumas jausmams, jų pastebėjimas ir įvardijimas prisideda prie konsultanto ir kliento pasitikėjimo ryšio kūrimo.

Pokalbio dalyje, kur prisiliečiama prie jausmų, neturėtų būti skubos. Jausmų aptarimui reikia laiko.

Ką daryti, jei klientas nepripažįsta savo jausmų?

Kartais konsultantas gali aiškiai matyti kliento jausmus, bet klientas jų nepripažįsta. Dažnai taip nutinka su pykčiu. Konsultantas įvardija, kad klientas suirzęs, piktas, o klientas sako, kad jis visai nepyksta. Būna, kad

klientams sunku pripažinti savo jausmus. Tokiu atveju konsultantas neturėtų ginčytis su klientu ir įtikinėti jo savo tiesa. Geriau tokioje situacijoje paklausti kliento, kaip jis jaučiasi, kokius jausmus jaučia, jei pykčio nejaučia.

Ką daryti, jei klientas verkia?

Kai kurie pradedantys konsultantai mano, kad padarė klaidą, jeigu klientas pravirksta per pokalbį. Kliento ašaros rodo, kad aptariamas klausimas yra svarbus, aktualus, reikšmingas ir skausmingas klientui. Ašaros nereiškia, jog pokalbis jau išėjo už karjeros konsultavimo ribų, taip pat nereiškia, kad konsultantas padarė klaidą.

Klientui pravirkus konsultantas turi leisti jam pabūti su savo jausmais: nenukreipti pokalbio temos į šoną, neguosti, neraminti, o paduoti popierinę servetėlę ašaroms nusišluostyti ir pasakyti, kad mato, jog situacija klientui yra skaudi, įvardyti jausmus, kuriuos mano, kad klientas jaučia. Klientui pravirkus labai svarbu neskubėti, leisti paverkti. Kartais patys klientai skuba nusišluostyti ašaras ir neleidžia sau verkti. Tokiu atveju konsultantas gali pasakyti, kad čia galima verkti, kad ašaros parodo situacijos reikšmingumą. Klientui šiek tiek nurimus, verta paklausti, kas būtent sukelia ašaras, ką jis galvoja apie šią situaciją, kas jam sunkiausia, baisiausia, skaudžiausia, pikčiausia ir pan.

Kokie būna jausmai ir emocijos?

Norint kuo tiksliau įvardyti jausmus, svarbu juos atskirti nuo būsenos įvertinimų, fiziologinių pojūčių, būdo savybių, elgesio, diagnozių ir kitokių interpretacijų.

Uždavus žmonėms klausimą „kaip jautiesi?“, dažniausias atsakymas būna „gerai“, „blogai“ arba „normaliai“. Tačiau tai – ne jausmų įvardijimas, nes tai nėra jausmų pavadinimai. Tikslinantis galima klausti: „iš kokių jausmų susideda tas „gerai“ / „blogai“?“ Fiziologinės būsenos – skauda galvą, neišsimiegojęs, alkanas, pavargęs – taip pat nėra jausmai. Kai klientas sako „aš nusiteikęs agresyviai“, tai reiškia, kad jis nori agresyviai pasielgti, bet galima tikslintis ir klausti, kokie jausmai skatina jį elgtis agresyviai? Dažniausiai žmonės nori elgtis agresyviai tuomet, kai pyksta, jaučiasi beviltiškai, nemato kitos išeities. Klientas gali savo būseną įvardyti ir taip: „jaučiuosi depresyviai“. Depresija yra psichikos ligos diagnozė, tai irgi nėra jausmas. Kai žmonėsteigia, kad jie jaučia depresiją, dažniausiai turi omenyje liūdesį, nusivylimą, bejėgiškumą, beviltiškumą, prislėgtumą, apatiją.

Kasdieniam gyvenime nėra įprasta vartoti daug jausmus nusakančių žodžių. Pradedant konsultuoti gali pristigti žodžių, kuriais būtų galima įvardyti kliento jausmus. Todėl pateikiame sąrašą žodžių, kurie gali padėti konsultantui atspindėti klientų emocinę būseną:

Abejingumas	Harmonija	Nerimas	Pavydas	Sumaištis
Abejonė	Ilgesys	Nerimastingumas	Pažeidžiamumas	Susidomėjimas
Aistra	Irlumas	Neviltis	Pažeminimas	Susidrovėjimas
Antipatija	Išgąstis	Nežinomybė	Piktdžiuga	Susierzinimas
Apatija	Išsiblaškymas	Nostalgija	Pyktis	Susigėdijimas
Apgailstavimas	Ištikimybė	Nuobodulys	Priėmimas	Susijaudinimas
Apmaudas	Įkarštis	Nuoskauda	Prieraišumas	Susikaupimas
Atsipalaidavimas	Įkvėpimas	Nuostaba	Priešiškumas	Susisielojimas
Azartas	Įniršis	Nuovargis	Prisirišimas	Susikrimtumas
Baimė	Įsiūtis	Nusiminimas	Prislėgtumas	Susižavėjimas
Bejėgiškumas	Įsižeidimas	Nusivylimas	Ramybė	Širdgėla
Bjaurėjimasis	Įtampa	Pagarba	Reikalingumas	Šleikštulys
Dėkingumas	Įtūžis	Pagieža	Ryžtas	Taikumas
Didžiavimasis	Jaudulys	Palaima	Romumas	Tingumas
Drąsa	Kaltė	Palengvėjimas	Rūpestis	Troškulys
Drovumas	Laimė	Panieka	Saugumas	Užtikrintumas
Džiaugsmas	Laisvė	Panika	Sielvartas	Užuojauta
Emoc. skausmas	Lengvumas	Pareiga	Silpnumas	Vangumas
Entuziazmas	Liūdesys	Pasibjaurėjimas	Simpatija	Vienišumas
Gailestis	Meilė	Pasididžiavimas	Smagumas	
Garbė	Neapykanta	Pasigailėjimas	Smalsumas	
Gėda	Nelaimingumas	Pasimetimas	Stabilumas	
Geismas	Nepasitenkinimas	Pasišlykštėjimas	Stiprybė	
Godulys	Nepasitikėjimas	Pasitenkinimas	Suglumimas	
Graudumas	Nevisavertiškumas	Pasitikėjimas	Sukrėstimas	

5.5. Nežodinis elgesys per konsultaciją

Bendraudami žmonės informuoja vieni kitus ne tik kalba, bet ir veido išraiška, kūno judesiais ir kt. Bendraujant žmogaus nežodinis elgesys labai svarbus. Kūno kalba turi nemažai komponentų – kūno poza, veido išraiška ir balso tonas.

Nežodinis konsultanto elgesys parodo klientui konsultanto nuostatas jo atžvilgiu. Konsultanto nežodiniam elgesiui klientas ypač jautrus pokalbio pradžioje, kai jaučia didžiausią nerimą. Todėl konsultantas, norėdamas užmegzti bendradarbiaujantį santykį su klientu, turėtų ir savo nežodine kalba parodyti dėmesingumą. Konsultantas susidomėjimą klientu gali parodyti akių kontaktu, šypsena, palinkimu į kliento pusę, linktelėjimais, gestais.

Balso tonas taip pat yra svarbus kuriant kontaktą su klientu, nes padeda išreikšti vidinę šilumą, susidomėjimą, rūpestį.

G. Egan yra apibūdinęs 5 nežodinio buvimo įgūdžius, reikalingus per konsultaciją:

- 1** *Būti su klientu akis į akį. Pozicija veidu į veidą, kuri nustatoma pagal kliento ir konsultanto kėdžių padėtį erdvėje, – tai kvietimas į dialogą. Tokia pozicija parodo, kad konsultantas pasiruošęs eiti į kontaktą, kad jis įsitraukęs į pokalbį bei kviečia klientą atsiverti. Palaikyti kontaktą yra sunkiau su atgal atsilošusiu žmogumi. Todėl konsultantas neturėtų kalbėtis su klientu atsilošęs kėdėje. Konsultanto palinkimas į priekį perduoda klientui žinią: „aš su tavimi, man tu esi įdomus, rūpi tai, ką tu kalbi.“ Klientas, kuris yra susitelkęs ties savo išgyvenimais, konsultanto palinkimą į priekį greičiausiai išgyvens kaip palaikymą, o atsilošimą – kaip nusišalinimą.*
- 2** *Sėdėti atviroje pozoje. Sukryžiuotos rankos ir kojos paprastai vertinamos kaip gynybos, nedalyvavimo, atsitraukimo poza. Priešingai, atvira poza reiškia, kad konsultantas pasirengęs priimti viską, ką klientas pateiks. Visgi svarbu ir tai, kad konsultanto poza per pokalbį būtų natūrali. Kartais atvira poza konsultantui gali būti labai nepatogi, o patogiau būtų šiek tiek „užsidaryti“. Tuomet geriau truputį uždara, bet patogi poza, negu atvira ir nepatogi. Sėdėdamas atviroje, bet sau nepatogioje ir įtampą keliančioje pozoje, konsultantas negalės išlikti dėmesingas klientui.*
- 3** *Kartkartėmis būti palinkus kliento link. Kliento link palinkęs konsultantas lyg sako jam: „aš esu su jumis ir man įdomu viskas, ką jūs dabar pasakysite.“ Tokia poza konsultantas išreiškia, kad jis nori bendrauti. Tačiau palinkdamas kliento link, konsultantas turi būti jautrus fizinio atstumo tarp savęs ir kliento kitimui. Konsultantas turi atrasti vidutinę distanciją, kuri būtų patogi abiem.*
- 4** *Bendrauti akimis su klientu. Tai rodo konsultanto dėmesį ir susidomėjimą. Tačiau nereikia ir įkyriai spoksoti į klientą, visiškai neatitraukiant akių. O jei konsultanto žvilgsnis nuolat klajos po aplinką, gali atrodyti, jog jis vengia bendrauti su klientu. Klientas, negalėdamas sukurti akių kontakto su*

klientu, bus suglumęs, jaus įtampą ir nebus linkęs atsiverti. Akių kontaktui su klientu palaikyti gali trukdyti konsultanto rašomi užrašai, jeigu jis juos pildo per pokalbį. Užrašų vedimą klientas gali suprasti kaip konsultanto ekspertinę poziciją ir pokalbio pabaigoje tikėtis iš konsultanto ekspertinio vertinimo, rezultato, patarimo ir pan.

5 *Būti atsipalaidavusiam. Kadangi daugelis klientų per susitikimą nerimauja, svarbu, kad konsultantas nebūtų įsitempęs ir dar labiau nepadidintų kliento nerimo.*

Bendraudamas su klientu konsultantas turėtų būti dėmesingas ir savo, ir kliento kūno kalbai. Stebėdamas savo ir kliento kūno reakcijas (nuolatinį norą šypsotis, nukreipti žvilgsnį, atsitraukti ar labai arti palinkti), konsultantas gali geriau pajusti, kokią reakciją jam kelia klientas ir kokią reakciją jis kelia klientui. Pamačius, kad klientas staiga atsitraukė ar labai ryškiai pakeitė kūno pozą, verta tai įvardyti, siejant su pokalbio turiniu ir galimai kylančiais jausmais.

Labiausiai pastebima veido išraiška – šypsena. Paprastai ja išreiškiamas draugiškumas, tačiau pernelyg intensyvus šypsojimas gali reikšti ir tai, kad besišypsantis žmogus nerimauja, abejoja savimi ir siekia palankumo bei pripažinimo. Jeigu konsultantas šypsosi per visą konsultaciją, tai gali sukelti kliento abejonę, ar konsultantas rimtai jį priima, ar nesišaipto iš jo klausimo bei rūpesčio. Neretai klientai šypsosi kalbėdami apie juos stebinančias, gluminančias situacijas (pavyzdžiui, šypsodamasis pasakoja, kaip per darbo pokalbį vadovas ir atrankos specialistas su juo provokuojamai elgėsi). Tokiu atveju konsultantui būtų verta įvardyti aptariamą situaciją emocinį foną ir galimai kylančius jausmus. Gali būti, kad klientui nedrąsu dalytis savo nerimu, pykčiu, nuoskauda, tad jis šiuos išgyvenimus slepia po šypsena. Konsultanto įvardijimas ir sunkių jausmų priėmimas gali padėti klientui atviriau ir tiesiau kalbėti apie savo išgyvenimus.

Šalia kūno judesių, svarbus ir balso tonas, tempas bei garsumas. Žmonės dažniausiai stipriau reaguoja ne į pačius žodžius, bet į intonaciją, tempą ir garsumą, kuriuo jie ya sakomi. Taigi konsultantas turi atkreipti dėmesį ir į savo, ir į kliento balso toną, kalbėjimo tempą, garsumą. Kalbos tonas ir tempas gali daug pasakyti apie žmogaus emocinę būseną ir padėti suprasti, ką pokalbio turinys emociškai reiškia klientui. Konsultanto balso tonas turėtų būti geranoriškas, draugiškas, lygiavertis. Konsultantas neturėtų kalbėti labai garsiai ar labai tyliai. Pirmu atveju jis gali atrodyti griežtas ir atsiribojęs, o antru atveju – išsigandęs ir nepatikimas. Konsultantas turi kalbėti pakankamai lėtai ir aiškiai. Greitą konsultanto kalbėjimą klientas gali suprasti kaip konsultanto norą greičiau užbaigti pokalbį, nepasitikėjimą savimi, nerimastingumą.

Konsultanto nežodinio elgesio savianalizė gali suteikti daug informacijos apie jo ir kliento santykį. Tokia savianalizė yra svarbi konsultanto savistabos dalis, kurioje verta sau užduoti tokius klausimus: „ką aš nesąmoningai pasakau klientui savo neverbaliniu elgesiu ir kodėl aš to negaliu išreikšti tiesiai?“ Kuo anksčiau konsultantas sužino apie savo neverbalinę reakciją, tuo daugiau laiko jis turi suprasti situaciją ir ją kontroliuoti.

Knapp (1978) išskiria tokias neverbalinio elgesio funkcijas:

- ☑ *Patvirtinimas ir pakartojimas. Neverbalinis elgesys gali patvirtinti ir pakartoti tai, kas buvo pasakyta žodžiais. Pavyzdžiui, jei konsultantas, atsakydamas į kliento skausmingus išgyvenimus, lėtai linguoja galva ir su atjaučiančia išraiška veide sako: „aš suprantu, kaip sunku jums buvo tuo metu“, jis neverbaliniu būdu patvirtina užuojautos ir supratimo išraišką.*
- ☑ *Neigimas ir supainiojimas. Neverbalinis elgesys gali neigti ir supainioti konsultanto žodžius. Pavyzdžiui, konsultantas į kliento klausimą „atrodo, aš jus užgavau savo žodžiais?“, drebančiu balsu atsako, kad jis nėra užsigavęs, ir iš karto nusuka žvilgsnį, vengdamas akių kontakto. Toks konsultanto neverbalinis elgesys paneigia jo žodžius. Pavyzdžiui, kai žmogus sako, kad jis pyksta, bet tuo pat metu šypsosi. Šiuo atveju šypsena gali sakyti: „aš pykstu ant tavęs, bet bijau, kad tu nuo manęs nutolsi“ arba „aš pykstu, bet man nepatogu apie tai sakyti“.*
- ☑ *Sustiprinimas ir akcentavimas. Neverbalinis elgesys gali sustiprinti ir akcentuoti žodžius, t. y. sustiprinti žodžių intensyvumą ir suteikti jiems emocinį atspalvį. Pavyzdžiui, konsultantas siūlo klientui su partneriu aptarti kokį nors klausimą, į ką klientas gali atsakyti „aš net įsivaizduoti to negaliu“, ir tuo metu užsidengia akis rankomis.*
- ☑ *Kontrolė ir reguliavimas. Neverbalinis elgesys dažnai naudojamas, kas vyksta reguliuojant, kontroliuojant kito elgesį. Pavyzdžiui, suraukti vieno pašnekovo antakiai gali pranešti kitam pašnekovui, kad jo mintis nėra visiškai aiški ir reikia ją patikslinti. Ir atvirkščiai, konsultanto linkčiojimas reiškia, kad jis visą kliento kalbą nuosekliai supranta. Taip reguliuojamos ir pasakojimo temos. Atsilošimas gali būti suprastas kaip nenoras gilintis į tam tikrą temą.*

5.6. Kliento nukreipimas

Karjeros konsultantas, kuris aiškiai žino savo misiją ir galimybių ribas, ramiai jaučiasi, galėdamas siųsti klientą pas kitą specialistą. Kad kliento supažindinimas su kitomis galimybėmis ir nukreipimas būtų efektyvus, svarbu turėti omenyje kelis dalykus:

- ☑ *Asmenišką nukreipimą. Jeigu karjeros konsultantas turi siųsti klientą, tarkime, pas psichologą, „abstraktus“ nukreipimas skamba šalčiau, negu konkretus siuntimas pas žmogų, kurį pažįsta ir kuriuo pasitiki. Geriau klientą siųsti ne tik į kokią nors kitą įstaigą, bet ir pas konkretų specialistą. Todėl konsultantas turi būti gerai susipažinęs su įstaigomis, teikiančiomis sveikatos, psichologijos, socialines paslaugas; su jose dirbančiais specialistais, jų galimybėmis, kvalifikacija, galima specializacija ir kt.*

- ✔ *Konkrety, detali informacija. Nukreipiamą klientą reikėtų kuo smulkiau informuoti – pasakyti įstai-gų ar asmenų adresus, telefonų numerius, specialistų pavardes.*
- ✔ *Jei įmanoma, konsultantas turėtų įsitikinti, ar nukreipimas yra veiksmingas, žinoma, nereikalauda-mas detalių.*
- ✔ *Neskubėjimas. Jeigu jau bendraujama su klientu, svarbu jį išklausyti ir išgirsti. Net kai nuo pat pradžių darosi aišku, kad rūpesčiai, dėl kurių kreipėsi klientas, yra ne karjeros konsultanto kompe-tencija, svarbu skirti laiko ir dėmesio išklausyti klientą. Suskubėjus, nukreipiant pačioje pokalbio pradžioje, klientui kyla atstūmimo, atsikratymo įspūdis. Antra vertus, gerai išklausius klientą, gero-kai lengviau išgryninti argumentus, kodėl būtų svarbu kreiptis į kitą specialistą.*
- ✔ *Jeigu karjeros konsultantas gali padėti klientui susivokti, kokios temos ir kryptys darbai su kitu specialistu gali būti naudingos, drauge su klientu jas aiškiai įvardyti, tai gali būti labai svarbus pa-siruošimo su kitu specialistu darbas.*
- ✔ *Nedramatizavimas, nepatologizavimas. Sugebėti įvardyti darbo temas žmogiškai ir paprastai, tar-kim, su psichologu – labai svarbi pagalba klientui, galinti padėti jam apsispręsti kreiptis pagalbos (pavyzdžiui, vietoj „turite rimtų psichologinių problemų“, sakyti „pastebiu, kad jūsų santykiuose su artimais žmonėmis kyla nemažai įtampos, jums sunku atsipalaiduoti“ ir pan.).*
- ✔ *Neatsiribojimas. Aiškiai formuluoti, kodėl reikėtų kreiptis į kitą specialistą, taip pat aiškiai pasakyti, kuo pats karjeros konsultantas gali būti naudingas.*
- ✔ *Pagarba. Svarbu ne skubėti užbaigti pokalbį ir iškart nukreipti kitur, bet išgirsti ir priimti kliento reakciją į tą žinią.*

6. Konsultanto nuostatų įtaka santykiui tarp kliento ir konsultanto

Šiame skyriuje aptariamos konsultanto nuostatos apie save, klientą, konsultavimo misiją, kurios gali trukdyti arba gali padėti kurti bendradarbiaujantį santykį su klientu.

6.1. Trukdančios kurti bendradarbiavimo santykį konsultanto nuostatos

„Aš (konsultantas) turiu būti stiprus, visagalis, visa žinantis ir visa suprantantis. O jis (besikreipiantis paramos žmogus) – nelaimingas ir bejėgis“.

Konsultuojant karjeros klausimais pasitaikančios temos dažnai atrodo paprastos, tereikia suteikti klientui informaciją. Tačiau už paprasto klausimo kartais slypi didelės kliento abejonės, prieštaringi norai, kurių negali iš pirmo žvilgsnio pamatyti. Paradoksalu, tačiau neretai skubėjimo spręsti problemą rezultatas – ilgas konsultavimo pokalbis, pavargęs konsultantas, nepatenkintas klientas (jis taip ir nesijaučia pasikalbėjęs apie tai, kas jam kėlė nerimą dėl karjeros). Konsultantas suteikė klientui daug informacijos, o klientas vis dar jaučiasi nežinąs, ką daryti, ir vis dar nepasiryžęs tolesniems savo karjeros žingsniams.

Šiuo atveju, konsultantui pradėdant klausyti kliento klausimo ir rūpesčio dėl karjeros, svarbu turėti „nežinojimo“ nuostatą. „Nežinoti“ – natūralu ir normalu. „Nežinojimo“ nuostata reiškia, kad konsultantas neskuba suprasti, bet aiškinasi, tikslinasi ir gilinasi į tai, kas šiuo metu rūpi ir kelia nerimą dėl karjeros. Ji reiškia, kad kol konsultantas nepaklaus, tol nesužinos, kodėl žmogus kreipiasi į karjeros centrą. Ši nuostata primena konsultantui apie tai, kad jis nėra visa žinantis ir visagalis. Tą prisimenant konsultanto atsakomybė tampa realesnė, o galimybės – labiau įgyvendinamos.

Atsisakant visažinystės, visagalybės nuostatos, realizuojama lygiavertiškumo nuostata kliento atžvilgiu. Konsultantas – ne visagalis, o besikreipiantis į jį žmogus – ne bejėgis. Konsultantas nėra daugiau išmanantis negu klientas. Žmogus, besikreipiantis pagalbos į karjeros centrą, pajėgus kurti savo karjerą. Tik šiuo metu jam sunku vienam priimti sprendimus. Jam reikia su kitu žmogumi pakalbėti, kad išgirstų savo mintis ir gautų papildomos informacijos.

Kartais į karjeros centrą gali ateiti labai pasimetęs žmogus, kurio konsultantui gali pasidaryti gaila. Tačiau gailėstis rodo nelygiavertę konsultanto poziciją. Tas, kuris gaili, stato save tarsi aukščiau už tą, kurio gaili. Jis jį mato nelaimingą, mažą, silpną, bejėgį. Toks požiūris trukdys konsultantui kurti bendradarbiaujantį kontaktą. Iš kitos pusės, atjauta dėl nepalankiai susiklosčiusių aplinkybių, nesėkmės išlaiko konsultantą lygiavertėje pozicijoje.

„Jis (besikreipiantis paramos žmogus) nori iš manęs pagalbos, kuri viską pakeis“.

Pradedantiems konsultantams atrodo, kad klientas nuo pokalbio pradžios yra pasiruošęs visiškai atsiverti ir papasakoti visą savo rūpesčio esmę. Vis dėlto, norint visiškai atsiverti reikalingas pasitikėjimas, kuris ne visada yra savaime atsirandantis dalykas, jį tenka kurti.

Nors karjeros konsultavimo situacija nėra psichologinio konsultavimo situacija, visgi žmogus ateina kalbėti apie savo gyvenimą, kuriame turi abejonių, klausimų, ir nėra lengva iš karto pradėti nuo pačios rūpesčio esmės. Besikreipiantieji pagalbos pokalbio pradžioje dažnai nepasitiki, nerimauja, jaučiasi nesaugūs, pasimetę, nenori atsiverti karjeros konsultantui. Juk ir mes ne kiekvienam draugui pasakojame visus savo sunkumus, o išsirenkame tą, kuriuo labiausiai pasitikime, tikimės, kad jis geriau negu kiti mus supras.

Nesuvokdamas, kad pasitikėjimas ne visada savaime suprantamas, konsultantas gali manyti, jog tai, ką klientas pirmu sakiniu išsakė kaip savo rūpestį, ir yra problemos esmė toliau nebesigilinti. Arba priešingai – skubinti klientą pasipasakoti daugiau. Šiais atvejais pokalbis gali likti labai paviršiniame apsikaitimo informacija lygmenyje. Neretai informacijos klausimas yra tik pretekstas pradėti pokalbį. Iš tiesų informacijos klientas gali susirasti internete, bet jam jos nepakanka, nes reikia pokalbio su kitu žmogumi.

Kartais klientai, nesulaukdami supratimo ir tinkamos konsultacijos, pradeda erzintis ir pykti. Jeigu konsultantas turi įsitikinimą, kad klientas vienareikšmiškai pasiruošęs jį priimti, jam bus sunku suprasti kliento pyktį, nepasitikėjimą, abejones, nesaugumą. Konsultantas gali galvoti, kad jam yra būtina priversti žmogų nustoti pykti. Kai kurie konsultantai netgi sako: „jeigu nepyksite, galėsime pasikalbėti.“ Ir tai vyksta ne tik su pykčio jausmu. Kitas besikreipiančiojo jausmų nepriėmimo pavyzdys, kai žmogus jaučiasi bejėgis, o konsultantas pradeda „dirbti“, kad jis taip nesijaustų. Greičiausiai, to nepavyks pasiekti, o žmogus jausis nesuprastas, neišgirstas, gal netgi įskaudintas, piktas. Konsultantas, „kovojęs su jausmais“, pats jausis pavargęs ir nepasiekęs rezultato.

Kalbėdami apie jausmus, dažnai kalbame apie empatiją. Empatija leidžia palikti kitam galimybę jausti tai, kitas jaučia. Konsultantas gali padėti įvardyti jausmus, kalbėti apie tai, kaip su jais gyventi, bet nesiekti jų pašalinti.

Realistiškiau matydamas ir priimdamas klientą, konsultantas bus labiau linkęs įsiklausyti, koku tikslu žmogus kreipiasi, kokių lūkesčių iš karjeros konsultavimo pokalbio jis turi. Priimdamas jo nepasitikėjimą, abejones dėl atsivėrimo, daugiau pats pasitikės gebėjimu pačiam imtis atsakomybės už karjeros kelio formavimą.

„Aš nejaučiu arba neturiu jausti sunkių jausmų. Aš turiu būti stiprus ir geros nuotaikos“.

Esant tokiai nuostatai konsultantas gali pradėti nekreipti dėmesio į savo jausmus. Tokia nuostata formuojasi dėl klaidingo įsitikinimo, kad jausti sunkius jausmus yra blogai, arba kad galima juos kontroliuoti. Kai žmogus nekreipia dėmesio į savo jausmus, jie lemia tokią elgesį, kokio gali nesinorėti, kuris trukdo konsultuoti. Todėl svarbu prisiminti, kad jausmų atsiradimo neįmanoma kontroliuoti, bet galima kontroliuoti savo elgesį, kai sukyla jausmai.

Manydamas, kad yra stiprus ir visagalis, konsultantas mano, kad rodyti jausmus yra silpnumo ir neprofesionalumo požymis, todėl ignoruoja kylančias emocijas. Tačiau jausmai nėra silpnumo požymis, tai natūralus dalykas. Jausmai neklausia leidimo būti – jie tiesiog kyla, neprašydami leidimo. Neįmanoma kontroliuoti jų atsiradimo. Tačiau jiems atsiradus galima rinktis, kaip su jais elgtis, kaip juos išreikšti. Jeigu konsultantas jų nesuvokia, – tuomet jie gali jį veikti to nesuprantant. Pavyzdžiui, nesuvoktas pyktis pasireiškia per susierzinimą, šaltą balsą, kurį pastebi kiti, bet nepastebi pats kalbėtojas.

Ne su visais klientų jausmais vienodai sekasi būti. Kartais, kai klientas aiškiai išsako ir išreiškia savo jausmus, konsultantas pasimeta ir į juos nereaguoja. Pastebima, jog konsultantams lengviau sekasi būti su liūdesiu, vienišumu, kalte, gėda, baime. O su bejėgiškumu, beviltiškumu, skausmu, pykčiu – sunkiau. Kodėl? Todėl, kad tokie kliento jausmai sukelia paties konsultanto bejėgiškumą, kurio šis nenori matyti, reikalaujantis iš savęs stiprybės. Juk iš tikrųjų mes ir esame bejėgiai pakeisti kito žmogaus gyvenimą.

Jeigu konsultantas jaučiasi stipresnis, „aukščiau“ už klientą, tuomet jis nebesilaiko lygiavertiškumo nuostatos ir prisiima neadekvačią atsakomybę už to žmogaus gyvenimą, jo sunkumų išsprendimą. Neadekvačią, nes nepriklausomai nuo savo noro dydžio, negalime kurti kito žmogaus gyvenimo. Tik jis pats gali jį kurti, pasirinkdamas, kaip jam gyventi esamomis sąlygomis ir aplinkybėmis.

„Aš žinau arba turiu žinoti, ko jam dabar reikia ir kaip tai suteikti. Jis nežino, ko jam dabar reikia“.

Šios nuostatos vedami konsultantai bus linkę suteikti pagalbą, reikalingą konsultanto manymu, bet nebūtinai atitinkančią besikreipiančio žmogaus poreikius. Tokiu atveju kliento ir konsultanto tikslai pokalbyje nesutaps – kiekvienas eis skirtinga kryptimi ir turės skirtingus norus – liks mažai šansų, kad pokalbis bus produktyvus. Todėl svarbu nuo pokalbio pradžios klausti ir siekti suprasti, ko klientas nori iš pokalbio.

Kitas elgesys, kylantis iš nurodytos nuostatos ir nepadedantis teikti emocinės paramos, – prisiimti atsakomybę už kitą žmogų. Dažniausiai konsultantai imasi atsakomybės už kliento karjeros problemas, siekdami sudėlioti jo galimą karjeros kelią. Nors konsultanto atsakomybė – išklausyti, išgirsti tai, ką klientui yra svarbiausia papasakoti, padėti jam įsisaugoti savo norus ir galimybes, o ne išspręsti už jį problemas. Klientai, atėję į karjeros centrą, dažnai klausia, „kuo gi jūs man galite padėti?“ Konsultantui svarbu turėti aiškiai suformuluotą atsakymą į šį klausimą. Turi aiškiai suprasti, už ką jis atsakingas per šį pokalbį, o už ką yra atsakingas pats klientas.

Bendradarbiaujančiam ryšiui kurti nepadedama ir bandymas atspėti, ką galvoja klientas, kodėl jis tyli, neatsako į klausimus. Tokiais atvejais geriausia yra kalbinti užduodant atvirus klausimus, aiškintis prasnę, dalytis atsakomybe už pokalbį. Konsultantas yra atsakingas už tai, kad pokalbio metu kalbėtų apie tai, ko nori klientas, apie tai, kas jam svarbu. Konsultantas atsakingas už tai, kad kartu su klientu pažiūrėtų į tai, kaip šis gyvena ir kuria savo karjerą, kaip jis jaučiasi dabartinėje savo karjeros situacijoje. Konsultantas nėra atsakingas už tai, kad klientas po pokalbio pradėtų keisti savo gyvenimą. Tai yra tik jo pasirinkimas. Konsultantas gali kartu su juo peržiūrėti įvairius pasirinkimų variantus bei galimus jų padarinius, „kainą“, kurią gali tekti „sumokėti“.

Visagališkumo nuostatos pavojus – kad toks konsultantas kartu su savo nuostata prisiima ir atsakomybę už kliento poelgius, gyvenimo pokyčius, jausmus ir pan. Konsultantas gali siekti prisiimti atsakomybę, bet to niekada neįgyvendins iki galo, nes klientas pats gyvena savo gyvenimą. Tuo tarpu iš neadekvačios atsakomybės prisiėmimo („aš geriau žinau, nei jis“; „aš galiu jam padėti“) kyla konsultanto bejėgiškumas ir pasimetimas. Tinkama nuostata – kiekvienas žino, ko jam reikia, ir kiekvienas pats atsakingas už savo gyvenimą. Tai nuostata apie lygiavertiškumą – „anas pats pajėgus“, o konsultantas gali būti šalia ir tuo metu teikti emocinę paramą.

Kita visagalybės pusė – menkavertiškumo jausmas, į kurį kartais įkrinta konsultantas. Tokį jausmą turintis konsultantas bus linkęs kliento elgesyje dažnai įžiūrėti norą nuskriausti, pažeminti konsultantą. Jo apimtas konsultantas teisinasi, ginčijasi, kovoja su klientu, kad save apgintų. Šiuo atveju jis jau nebevykdo karjeros konsultavimo.

Pasimetimas – vienas dažniausių konsultantų išgyvenamų sunkių jausmų. Pasimetimas siejasi su per dideliu atsakomybės prisiėmimu. Nekeliant sau didelių reikalavimų – lengviau būti šalia, negu juos keliant ir siekiant įgyvendinti. Pasimetęs klientas – tas, kuris „pametė save“. Vadinasi, reikia jam padėti save surasti, o suradus – priimti sprendimą, ką pačiam toliau daryti.

Vietoj per didelio atsakomybės prisiėmimo konsultantams geriau pamėginti atsidurti su žmogumi jo pasaulyje ir ten emociškai jį palaikyti. Esminis dalykas, kuriam svarbu skirti dėmesio, yra „čia ir dabar“. Tai pasiekti padeda „pamatymas“ kliento karjeros istorijos, gyvenimo čia ir dabar – kaip filmo. Šį filmą galima pradėti žiūrėti nuo klausimo, kodėl jis būtent dabar atėjo į karjeros centrą, o ne vakar, ne prieš pusmetį, ne rytoj. Kas vyksta jo karjeroje ir gyvenime šiuo metu? Kaip jis dabar jaučiasi, kalbėdamas apie tai, kas vyksta jo gyvenime? Apie ką jam „čia ir dabar“, šią minutę, svarbiausia kalbėtis? Kas jam dabar svarbiausia šiame pokalbyje? Svarbu skirti dėmesį kliento poreikio supratimui, o ne tam, kas konsultantui atrodo reikalinga. Nepasimesti padeda šios konsultanto nuostatos: siekis išgirsti ir suprasti, kaip jis elgiasi su savo karjera; kaip gyvena savo gyvenimą; ką jis galvoja ką jaučia apie tai, kaip gyvena, mokosi ar dirba. Padeda trijų aspektų turėjimas mintyje: elgesio, minčių, jausmų. Tokiu būdu galime suteikti erdvę klientui pasidalyti savo dabartine karjeros ir gyvenimo situacija bei jį palaikyti.

Kai konsultantas susikoncentruoja į kliento sunkumus, į tai, kas jį paskatino kreiptis į karjeros centrą, į jo poreikius, į tai, ko jam dabar labiausiai reikia iš konsultanto, tai padeda nepasimesti, pačiam nepamesti savęs, padėti klientui save surasti.

6.2. Padedančios kurti bendradarbiavimo santykį konsultanto nuostatos

Nuostatos, nuimančios „visagalybės“ kaukę ir palengvinančios bendradarbiaujančio kontakto sukūrimą:

- ☑ *Aš – ne visagalis, ne visa žinantis ir ne viską suprantantis, o jis – ne bejėgis. Aš ir jis esame tokie pat žmonės.*
- ☑ *Jis turi teisę nepasitikėti manimi ir nenorėti priimti bei įgyvendinti sprendimų.*
- ☑ *Aš ir jis galime jausti visokius jausmus, kurių atsiradimo negaliu kontroliuoti, bet žinau, kad jų atpažinimas ir įvardijimas padeda. Žmogui, kuris į mane kreipiasi, gali būti sunku įvardyti savo jausmus. Todėl jam gali prireikti mano pagalbos.*
- ☑ *Aš nežinau ir neprivalau žinoti, ko jam dabar labiausiai reikia. Jis geriau žino savo poreikius. Mano užduotis – jo paklausti ir išgirsti, ką man pasakys.*
- ☑ *Pokalbis negali pakeisti gyvenimo ir karjeros. Jį keisti gali tik pats žmogus, po pokalbio darantis atitinkamus sprendimus savo gyvenime.*
- ☑ *Jeigu noriu būti žmogiškas – turiu būti savimi.*

Žmonės, ateinantys į karjeros konsultacijas, nori, kad konsultantas, šalia informacijos suteikimo bei aktyvaus klausymo įgūdžių taikymo, pasakytų ir kažką nuo savęs – būtų žmogiškas ir autentiškas, t. y. tikras, o ne apsimetinėjantis. Tokie kliento lūkesčiai yra suprantami, nes jis ateina pas karjeros konsultantą žmogų, o ne žmogų robotą. Kad būtų tikras, autentiškas – būtų savimi – konsultantas turi išdrįsti, atrasti savyje drąsos. Konsultantui, kurio pagrindinis reikalavimas sau – būti ypatingu žmogumi, baisu parodyti save tikrą, nes baisu prarasti tobulumo įvaizdį. Norint išlikti lygiavertėje pozicijoje su kitu, reikia drąsos.

Pokalbio pradžioje klientai dažnai jaučiasi įsitempę. Susitikimo pradžios įtampą mažina ramiai nusiteikęs, draugiškas, nuoširdus ir natūralus konsultantas.

Kuriant tinkamą konsultavimui emocinę atmosferą, labai svarbus yra konsultanto dėmesingumas klientui ir jo rūpesčiui. Susitartą konsultavimo valandą konsultantas turi visą savo dėmesį skirti klientui, neužsiimdamas jokiais kitais darbais. Dėmesingas konsultantas atidžiai klausosi kliento, leidžia jam kalbėti, tačiau taip pat persako savais žodžiais, ką suprato, tikslinasi bei struktūruoja pokalbį.

Nuoširdus domėjimasis žmogumi ir realus noras jam padėti yra vienas svarbiausių konsultavimo atmosferos kūrimo elementų. Konsultanto nuoširdumas yra jo gebėjimas būti savimi, nedemonstruojant savo profesijos. Nuoširdumas reiškia, kad konsultanto žodžiai atitinka jo jausmus, nežodinį elgesį, ir yra spontaniški.

Per konsultavimą įsijautimas ir rūpestis reiškia, kad konsultantas jautriai ir tiksliai reaguoja į kliento jausmus bei potyrius, lyg tai būtų jo paties jausmai ir potyriai. Tačiau konsultantas neturėtų susitapatinti su klientu. Tai procesas, kai konsultantas iš dalies patiria kliento jausmus, kartu išlikdamas atsiskyręs.

Besąlygiška pagarba reiškia besąlygišką ir nevertinantį kliento priėmimą. Konsultantas turėtų klausytis, girdėti ir suprasti. Tokią nuostatą turintis konsultantas leidžia klientui būti tokiam, koks jis yra. Konsultantas nesistengia kliento pakeisti ar palenkti į savo pusę. Taip pat konsultantas gerbia kliento patirtį ir savarankiškumą, todėl nėra linkęs duoti klientui patarimų apie tai, kaip jam geriau kurti savo karjerą. Konsultantas padeda klientui ištyrinėti įvairias galimybes, bet nenurodo, kurią galimybę klientas turėtų pasirinkti.

Bet kokio konsultavimo pagrindas yra pasitikėjimas. Konsultacija nebus efektyvi, jei tarp kliento ir konsultanto nebus pasitikėjimo. Pasitikėjimas reiškia, kad klientas žino ir jaučia, jog gali pasipasakoti, atsiverti, ir tai nebus panaudota prieš jį nei gyvenime, nei konsultacijoje. Taigi pagrindinė pasitikėjimo charakteristika – kliento užtikrintumas konsultanto geranoriškumu, emociniu palaikymu bei atvirumu, nebijant reikšti emocijų ir išklausti prieštaravimų. Abipusio pasitikėjimo kūrimas yra konsultanto atsakomybė. Pasitikėjimo atmosferą kurti padeda konsultanto neskubėjimas, atsakomybės už konsultavimo procesą prisiėmimas (klientas atsakingas už turinį). Neskubėti konsultantui padeda vidinė ramybė, susikaupimas bei pasitikėjimas savimi.

Bendradarbiaudamas konsultantas turi neskubėti „veikti“, t. y. dalytis, spręsti ar atsakinėti į kliento keliamus klausimus. Per konsultaciją konsultantas yra pasyvesnis, negu normalaus, įprasto pokalbio metu. Pasyvumas nereiškia, kad konsultantas nedaro nieko, betrodo, jog aktyvina klientą, užduodamas jam atvirus klausimus, aktyviai klausydamas – perfrazuodamas, apibendrindamas, atspindėdamas jausmus. Įprastame pokalbyje turiniu dalijasi abu pašnekovai, per konsultavimo pokalbį abiejų pašnekovų dėmesys skiriamas kliento turiniui.

„Eidamas paskui“ klientą, sekdamas jo istoriją, padėdamas išgryninti esamos gyvenimo ir konsultavimo situacijos poreikius, konsultantas pastebi savo reakcijas, besiperšančias išvadas, tačiau neskuba jomis dalytis, leidžia joms nokti, jeigu šios noksta, bet dalijasi tuomet, kai konsultavimo situacijoje tai atrodo adekvatu. Skubotas reagavimas „gesina“ kliento norą kalbėti ir stabdo paties kliento kelionę didesnio aiškumo link.

Konsultantui svarbu siekti suprasti kliento situaciją. Aktyviai klausydamas ir „grąžindamas“ klientui, ką suprato apie jo situaciją, savijautą ir poreikius, konsultantas užtikrina, kad būtų kalbama apie kliento situaciją, o ne apie tai, ką konsultantas įsivaizdavo, priskyrė klientui. Jeigu išbūnama prie supratimo, nenuskubama prie apsisprendimų ir darymo, klientas turi progą pakoreguoti, patikslinti, ką jis norėjo pasakyti, pasakodamas savo situaciją, ką turėjo omeny vartodamas vieną ar kitą formuluotę. Kitu atveju išauga rizika, kad bus kalbama apie skirtingus dalykus, kad konsultantas turės omeny savo įsivaizdavimą, atsiradusį besiklausant kliento, o klientas – daugiau ar mažiau besiskiriantį savo turinį.

Kita vertus, kai konsultantas grynina (grąžina, performuluoja, tikslina, gilina) tai, ką suprato iš kliento istorijos, klientas, beaiškindamas ir tikslindamas, pats giliau, tiksliau, aiškiau, nuosekliau supranta savo situaciją. Konsultanto neskubėjimas suprasti yra pagalba klientui, nes dažnai nemaža dalimi kliento bėda ir yra miglotas savo situacijos supratimas (tarkim, jaučiuosi sutrikęs, bet dar neatsirenku, kas čia mane labiausiai trikdo, kas yra svarbiausia).

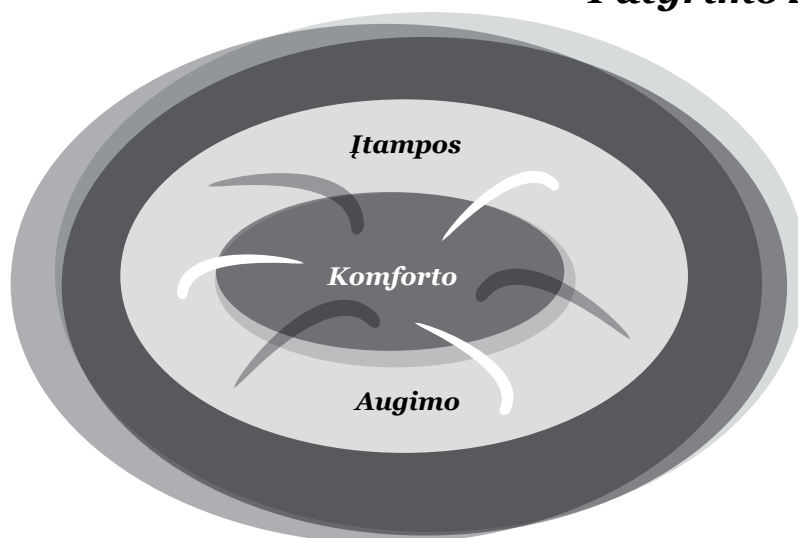
7. Santykis tarp konsultanto ir kliento per konsultavimo pokalbį

Šiame skyriuje aptariamas kliento karjeros pasirinkimo situacijos patyrimas (išgyvenimai), kuris kartais reiškiasi tokiais būdais, su kuriais nėra lengva apsieiti konsultantui, bei dėl jo kylančios teigiamos ir neigiamos santykio tarp konsultanto ir kliento galimybės.

7.1. Kliento patyrimas karjeros pasirinkimo situacijoje

Kurdamas savo karjerą ar siekdamas joje pokyčių, žmogus turi žengti žingsnius, kurie yra nauji, neįprasti, keliantys nerimą, t. y. išeiti iš patogios komforto zonos. Konsultanto užduotis -- lydėti ir palaikyti klientą bei padėti jam išverti nerimą, kylantį išeinant iš komforto zonos.

Patyrimo zonos

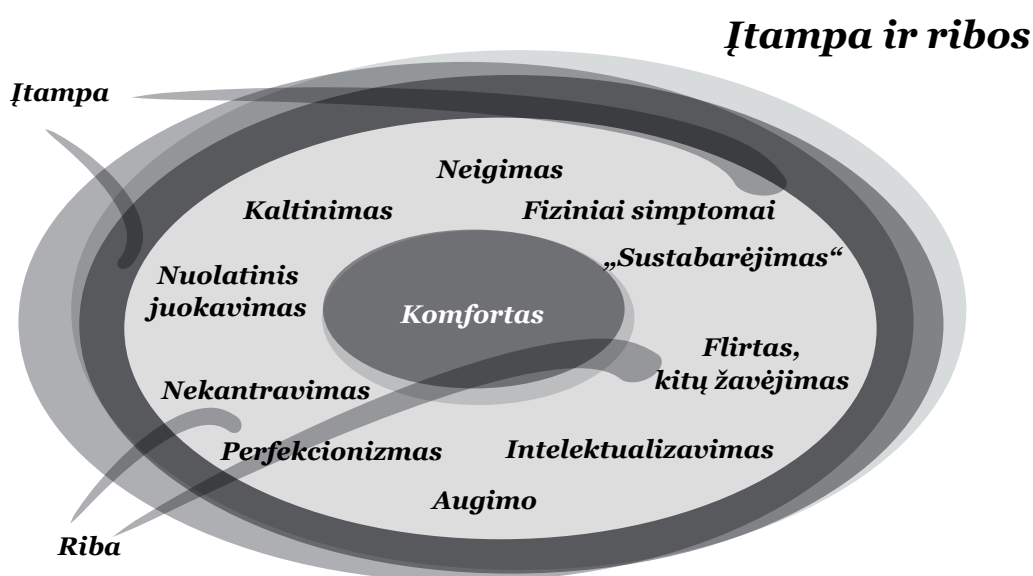


11 pav. Patyrimo zonos

Tik išėjęs iš komforto zonos klientas gali augti, tobulėti, judėti į priekį. Konsultantas turėtų padėti įsisąmoninti klientui jo judėjimą. Tais atvejais, kai klientas pasiryžęs labai dideliems, drastiškiems pokyčiams, konsultanto pagalba būtų padėti jam įsisąmoninti savo pasirinkimo reikšmingumą, galimas pasekmes, kad šis nepatektų į „panikos zoną“, kurioje įtampa ir išgyvenama grėsmė per daug didelė, kad vyktų augimas. Iš „panikos zonos“

žmonės „bėga“ atgal į „komforto zoną“, kurioje tam tikrą laiką lieka. Taip pat verta paminėti, jog ilgą laiką išliekant „komforto zonoje“, ši pradeda trauktis, mažėti, žmogus jaučiasi labai apribotas.

Išėjimas iš „komforto zonos“ – tai išėjimas į nežinomybę, naujumą, neapibrėžtumą, kuris gali kelti mažesnį ar didesnį nerimą. Stipresnį nerimą jaučiantys žmonės išėjimo „iš komforto zonos“ gali vengti tam tikru elgesiu: neigimu, kitų kaltinimu, fiziniais simptomais, nuolatinu juokavimu, nekantrumu, perfekcionizmu, agresija, intelektualizavimu, „sustabarėjimu“, kitų žavėjimu.



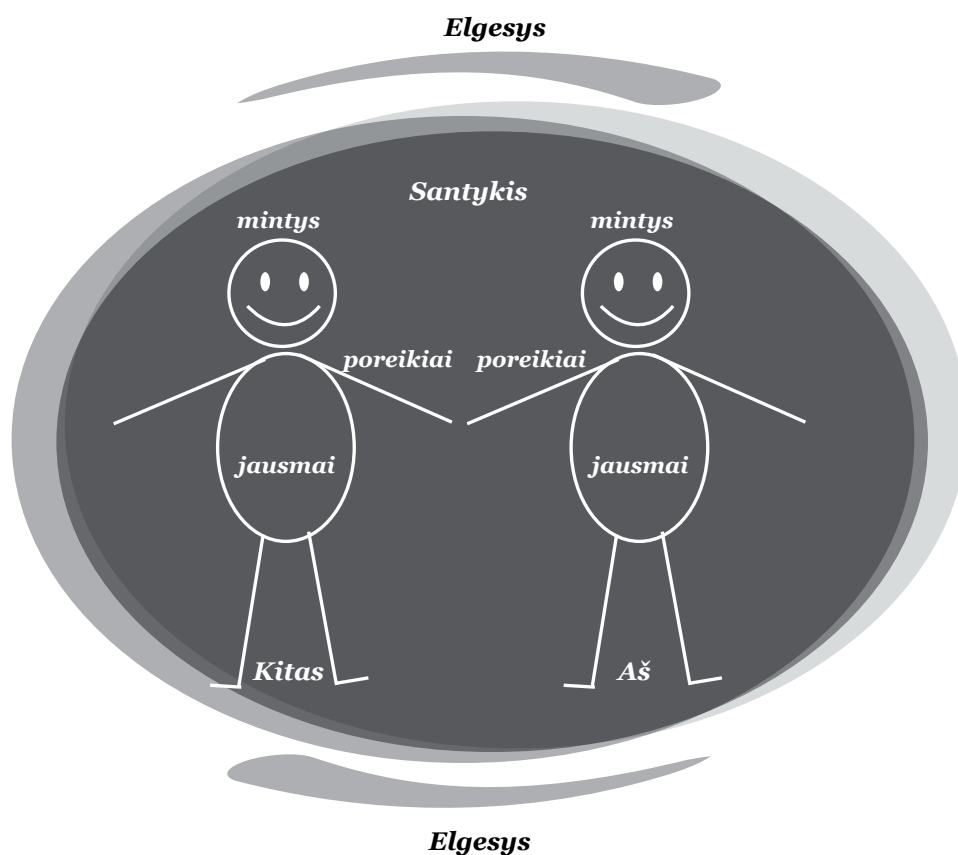
12 pav. Patyrimo zonos ir gynybos nuo įtampos riba

Taigi tarp komforto ir įtampos, augimo zonos yra dar viena erdvė, kurios išėjimas gali tapti iššūkiu klientui ir konsultantui. Konsultantui gali būti sunku išlaikyti bendradarbiaujantį kontaktą su klientais, kurie neigia, kaltina, nuolat juokauja, flirtuoja, nekantrauja, elgiasi agresyviai, daug samprotauja, tačiau nieko nedaro. Todėl konsultantui svarbu nepriimti šio elgesio asmeniškai (nors jis gali būti nukreiptas asmeniškai į konsultantą), o suprasti, kad tokio elgesio tikslas – išvengti nerimo, kurį jaučia klientas. Pagrindinė konsultanto užduotis, klientui atsidūrus šioje „zonoje“, – leisti jam būti tokiam, koks jis yra, tačiau įvardyti tai, ką jis daro, atspindėti jo jausmus. Šioje zonoje esantys klientai dažnai vengia atsakomybės už savo rūpesčių išsprendimą (pavyzdžiui, tuomet jie gali prašyti konsultanto patarimo). Konsultantui svarbu prisiminti, jog klientai tai daro ne dėl to, kad jie „blogi žmonės“, o todėl, kad jiems baisu, nedrąsu.

Toks kliento elgesys neretai paskatina konsultantą prisiimti daugiau atsakomybės negu jam įmanoma išpildyti. Jeigu konsultantas jaučia, kad per pokalbį daug dirba ir vargsta, vadinasi, prisiėmė per daug atsakomybės, pavyzdžiui, galvoja ir vardija patarimus, problemos sprendimo variantus, o klientas į kiekvieną pasiūlymą atsako ką nors panašaus į: „taip, gera mintis, bet mano atveju tai nepavyks...“

Konsultantas neturi duoti patarimo, jis neturi pakeisti kliento, esminis jo uždavinys – domėtis ir tyrinėti situaciją bei kliento reakciją, padėti pačiam klientui ją aiškiau pamatyti.

7.2. Konsultantas santykis su klientu, patiriančiu pasirinkimo įtampą



13 pav. Santykį veikiantys veiksniai (elgesys, mintys, jausmai, poreikiai)

Kliento elgesys neišvengiamai paliečia konsultanto mintis, jausmus, kurie paskatina atsakomąjį konsultanto elgesį. Du žmonės, bendraudami tarpusavyje, pirmiausia mato ir patiria vienas kito elgesį, kuris pasireiškia veiksmais, žodžiais. Savo elgesiu kiekvienas žmogus paliečia kito mintis ir jausmus, iš kurių randasi poreikis, kurį tenkindamas žmogus vėl vienaip ar kitaip elgiasi. Pavyzdžiui, po daugelio bandymų rasti darbą, nusivylęs klientas sako konsultantui: „Jūs man niekuo negalite padėti.“ Tokius žodžius išgirdęs konsultantas galimanyti: „Jis galvoja, kad aš prastas specialistas; jis peikia mane; jis nenori pagalbos.“ Ir konsultantas gali supyksti ant kliento, nes šis neįsitraukia į pagalbą sau. Pagalvojęs, jog klientas laiko konsultantą prastu specialistu, konsultantas gali pajusti, kad buvo užgauta jo savigarba. Tuomet kyla poreikis išsaugoti savo vertę, ir konsultantas pradės

įtikinėti klientą, kad tikrai gali jam padėti. Čia kyla grėsmė įsivelti į užburtą ginčo ratą: „jūs negalite man padėti“ – „ne, aš galiu jums padėti.“ Į tokį užburtą ratą konsultantas įsivels, jeigu matys tik kliento elgesį ir reaguos tik į jo elgesį, nepabandydamas suprasti, iš kokių minčių, jausmų ir poreikių kyla šis elgesys.

Kito elgesį pamatyti ir patirti nesunku, bet suprasti, iš kokių minčių, jausmų ir poreikių jis kyla – sunkiau. Jeigu konsultantas pabandytų pažvelgti, kas slypi po kliento žodžiais „jūs man niekuo negalite padėti“, pasigilindamas, paklausdamas, pasidomėdamas, ką klientas turi omeny, tai gali padėti jam pažinti, dėl kokių minčių, jausmų ir poreikių kyla šie žodžiai. Gali būti, kad klientas jaučiasi nusivylęs, liūdnas, piktas, pavargęs, bejėgis, jis mano, jog yra niekam tikęs, kad niekas negali jam padėti, kad padėtis tikrai beviltiška. Norisi, kad kas nors paneigtų šias jo mintis. Iš kitos pusės, jis lengvai nepasiduos jų paneigimui, nes jo mintys ir jausmai kyla iš jo patyrimo.

Kai konsultantas reaguoja tik į kliento elgesį, jam gali būti sunku pačiam nesupykti ant kliento ir jo neatstumti. Konsultantui pabandžius patyrinėti kliento mintis, jausmus bei poreikius, iš kurių kyla šis elgesys, paprastai būna lengviau priimti klientą, išlaikyti savo palankią, draugišką, rūpestingą nuostatą jo atžvilgiu.

Taigi sudėtingas kontaktas tarp kliento ir konsultanto atsiranda tada, kai kliento elgesys sukelia nemalonių minčių, sunkių jausmų ir konsultanto poreikį saugotis, gintis. Kai konsultantas pradeda saugotis ir gintis – atsiriboja nuo kliento – kontaktas tampa šaltas ir tolimas. Konsultantas ir klientas patenka į nemalonaus, įtempto ir abipusiškai neproduktyvaus elgesio užburtą ratą. Konsultanto elgesys tampa konkuruojantis, vengiantis arba nusižeminantis. Taip elgiantis neįmanoma teikti efektyvaus karjeros konsultavimo. Santykis, kurio turėtų siekti esant konsultantas sudėtingam kontaktui, – bendradarbiavimas su klientu.

Ką daryti, kad konsultantas nepatektų į užburtą ratą arba iš jo išeitų?

- 1 ***Suprasti savo jausmus, mintis ir poreikius, kylančius pokalbio metu.***
- 2 ***Įvardyti, kas vyksta per pokalbį, t. y. kaip šiuo metu abu (ir konsultantas, ir klientas) elgiasi.***
- 3 ***Siekti pačiam suprasti, dėl kokių minčių, jausmų ir poreikių kyla mus erzinantis ar skaudinantis kliento elgesys.***
- 4 ***Įvardinti, atspindėti, klausti apie kliento mintis, jausmus, poreikius pokalbyje, padėti jam juos suprasti.***

Kliento elgesys, keliantis iššūkį konsultantui:

- ✓ ***Agresyvus, priešišškai nusiteikęs.***
- ✓ ***Nemotyvuotas padėti.***
- ✓ ***Keliantis perdėtus reikalavimus.***

- ✓ *Verkia.*
- ✓ *Tyli.*
- ✓ *Turi psichikos sutrikimų.*
- ✓ *Kreipiasi apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų.*

Poreikiai, kuriuos klientas gali tenkinti tokiu elgesiu:

- ✓ *Globa, rūpestis, palaikymas.*
- ✓ *Artumas.*
- ✓ *Būti išklaustyta.*
- ✓ *Dėmesio poreikis.*
- ✓ *Padidinti savo vertę.*
- ✓ *Saugotis.*
- ✓ *Kontroliuoti.*

Jausmai, kai kliento poreikis nepatenkintas:

- ✓ *Liūdnas.*
- ✓ *Vienišas.*
- ✓ *Bejėgis.*
- ✓ *Piktas.*
- ✓ *Menkavertis.*
- ✓ *Nesaugus.*
- ✓ *Silpnas.*
- ✓ *Nereikalingas.*

Konsultanto jausmai

Konsultanto jausmai per pokalbį gali būti dvejopi, priklausomai nuo to, į ką jis reaguoja: ar tik į kliento elgesį, ar supranta ir jo poreikius bei jausmus.

Kai konsultantas reaguoja tik į kliento elgesį, jam pačiam kyla tokie jausmai:

- pyktis,
- susierzinimas,
- nusivylimas,
- baimė,
- pasimetimas,
- bejėgiškumas,
- abejingumas.

Kai konsultantas supranta kliento poreikius ir jausmus, jam pačiam kyla tokie jausmai:

- užuojauta,
- supratimas,
- šiluma,
- rūpestis,
- priėmimas.

Konsultanto elgesys

Kliento jausmai skatina konsultanto elgesį, kuris, esant vieniems jausmams, atitinka karjeros konsultavimo etikos principus ir vertybes, o esant kitokiems jausmams – neatitinka.

Kai konsultantas reaguoja tik į kliento elgesį, jis a linkęs:

- atsiriboti,
- atstumti,
- ignoruoti,
- kovoti,
- ginčytis,
- gintis.

Kai konsultantas supranta kliento poreikius ir jausmus, jis linkęs:

- išklausti,
- padėti,
- padrašinti,
- pastiprinti,
- palaikyti.

Konsultantas, sužinojęs ne tik kliento elgesį, bet ir tai, dėl kokių minčių, jausmų bei poreikių jis kyla, jaus užuojautą, supratimą, šilumą, rūpestį, priėmimą kliento atžvilgiu ir bus labiau linkęs išklausti, padėti, padrašinti, pastiprinti bei palaikyti klientą.

7.3. Santykio tarp konsultanto ir kliento teigiamos ir neigiamos galimybės

Konsultavimo tikslų pasiekti padeda bendradarbiaujantis santykis su klientu, kuriame konsultantas ir klientas yra partneriai. Bendradarbiaujantis santykis yra toks, kai besikreipiantis žmogus gali netrukdomas, konsultanto padedamas kalbėtis apie jam svarbius dalykus ir kartu su konsultantu ieškoti atsakymų į sau svarbius klausimus. Siekiant kurti bendradarbiaujantį santykį su klientu, konsultantas yra sąmoningas apie tai, kokias nuostatas turėdamas leidžiasi į konsultavimo santykį, ir kurios nuostatos kenkia santykio kokybei, o kurios padeda.

Kai konsultantas arba per daug prisiima atsakomybės, arba ima perdėm tolti nuo kliento, jis gali tapti labai globojančiu, atsiprašinėjančiu ar perdėm draugišku.

- ☑ *Tėviškas, globojantis konsultantas. Konsultantas žino, kurie kliento apsisprendimai ir pasirinkimai yra teisingi, o kurie – ne. Konsultantui norisi patarti, siųsti pas kitą specialistą, nors nebūtinai tiesmukai. Kartais gali būti užduodami klausimai, kuriuose aiškiai užkoduota „teisingo“ pasirinkimo žinia. Toks santykis gali būti patogi užuovėja klientams, kurie šiuo metu vengia prisiimti atsakomybę už savo sprendimus, tačiau ateityje jis gali būti daugiau žalingas negu naudingas, nes konsultantas, užuot padėjęs klientui ugdyti savarankiškumą, stiprina kliento priklausomybę nuo tėviškų figūrų.*
- ☑ *Atsiprašinėjantis, kaltas konsultantas. Daugiau būdinga pradedančiam arba aiškiai sau kompetencijos ribų neapsibrėžusiam konsultantui. Konsultantas jaučiasi kaltas, kad negali duoti atsakymo, kurio tikisi klientas, arba padėti taip, kaip norisi klientui (tarkim, lengvai ir greitai). Ši būseną gali aštriau išskirti, kai susiduriama su pretenzingesniu ar konfrontuojančiu klientu. Tokiais atvejais konsultantui labai padeda aiškus apsibrėžimas, kokią pagalbą teikia, savo „namų darbų“ atlikimas ruošiantis susitikimui, mokymasis būti negalinčiu padėti (kai pagalba, kurios reikia klientui, yra ne ta, kurią gali suteikti konsultantas), mokymasis sklandžiai nukreipti klientą ten, kur jis / ji gali gauti tinkamą pagalbą.*
- ☑ *Perdėm draugiškas konsultantas. Konsultantas neišlaiko profesinės distancijos, prisileidžia klientą per arti, tampa jo emociniu sąjungininku, praranda objektyvumą. Tokio santykio tipiška situacija gali būti besąlygiškas pritarimas kliento veiksams, emocinė sąjunga prieš kliento „skriaudėjus“, leidimas (nereaguojant) klientui peržengti konsultavimo santykio ribas (vėlavimas, laisvas elgesys konsultavimo erdvėje, saugaus ir pagarbaus fizinio atstumo neišlaikymas). Tokiu atveju konsultantas, mažindamas emocinę įtampą, tampa ribotas tarp savo reagavimo galimybių. Darosi sudėtinga konfrontuoti ar provokuoti klientą. Klientas, nors radęs emocinę užuovėją, negauna profesionalios pagalbos.*

8. Sudėtingos karjeros konsultavimo situacijos

Šiame skyriuje pateikiamos konsultavimo rekomendacijos konsultuojant klientus, kurie nusiteikę agresyviai, priešišškai; turi psichikos sutrikimą; į konsultaciją ateina apsvaigę nuo alkoholio ar narkotikų; konsultacijoje daug tyli ir elgiasi pasyviai; verkia; prašo patarimo; klausia, kuo konsultantas gali jam padėti, arba klientą į konsultaciją atveda kitas žmogus.

Visose šiose konsultacijose konsultantas gali jaustis pasimetęs, sutrikęs, abejojantis. Šiuo skyriumi siekiama suteikti konsultantams daugiau gairių, kas vyksta su klientu esant specifinėms situacijoms, bei kokius specifinius dalykus turi žinoti konsultantas.

8.1. Agresyvaus, priešišškai nusiteikusio kliento konsultavimo rekomendacijos

Priešiškumas gali pasireikšti kaip:

- ✔ *negatyvus nusiteikimas;*
- ✔ *atviras agresyvumas, pavyzdžiui, klientas keikiasi, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja konsultantą.*

Galimos priešiškumo priežastys:

- ✔ *nepatinka konsultanto žodžiai, veiksmai;*
- ✔ *nepatinka konsultanto asmeninės savybės: balsas, amžius ar kt.;*
- ✔ *„atsineštas“ pyktis – konsultuojamasis iki pokalbio pradžios jau būna susierzinęs dėl kitų priežasčių, tiesiogiai nesusijusių su konsultantu.*

Galimos konsultanto reakcijos:

- ✔ *susierzinimas, priešiškumas;*

- ✓ *baimė;*
- ✓ *bandymas įtikti, nuraminti, įsiteikti;*
- ✓ *priešiškumo ignoravimas.*

Ką daryti?

- ✓ *Naudoti aktyvaus klausymo įgūdžius: tikslintis, perfrazuoti, atspindėti, klausti apie pyktį, susierzinimą ir pan.*
- ✓ *Bandyti suprasti kliento pykčio priežastis.*
- ✓ *Reaguoti:*
 - *atspindėti, kad atrodo susierzinęs, priešišškai nusiteikęs, nepatenkintas, nusivylęs ir pan.;*
 - *išlaikyti ramų balso toną;*
 - *neironizuoti, nedemonstruoti paniekos;*
 - *nekalbėti pikta, parodyti, kad jei klientas laikysis mandagaus bendravimo taisyklių, konsultantas pasiruošęs kalbėti su juo;*
 - *prisiminti, kad priešiškas atsakymas provokuoja dar didesnę pašnekovo pyktį, o atsakant ramiai, stiprėja supratimo, bendradarbiavimo jausmas arba bent jau atsiranda jam galimybė;*
 - *netoleruoti įžeidinėjimų – apibrėžti kontakto ribas ir galimybes, pavyzdžiui, „sunku kalbėtis, kai įžeidinėji. Tačiau man visai įdomu, kokios pagalbos tau šiuo metu reikia.“*
 - *sureagavęs į kliento priešišką elgesį, konsultantas atlieka savo tiesioginę funkciją – domisi, kokių karjeros klausimų ir sunkumų turi žmogus, ir kalbasi su juo kaip ir su bet kuriuo kitu klientu.*

8.2. Psichikos sutrikimų turinčio kliento konsultavimo rekomendacijos

Kai klientas žino, kad serga psichikos liga, pats tai įvardija, žino, kokios pagalbos jam reikia, o konsultantas:

- ✓ *klausia kliento:*
 - *kaip jis jaučiasi dabar;*

- *kokios pagalbos tikisi iš konsultanto;*
- *kokios pagalbos yra kreipęsis anksčiau;*
- *kas anksčiau padėdavo geriau jaustis, kai pablogėdavo savijauta: kokie užsiėmimai, žmonės ir pan.;*
- *skatina pakartoti vizitą pas gydytoją, psichiatrą, jei klientas anksčiau lankėsi, o šiuo metu jaučiasi blogiau;*

stiprina motyvaciją rūpintis savo sveikata.

Kai klientas neįvardija savo ligos, o skundai, kuriuos išsako, gali būti kokio nors psichikos sutrikimo simptomai, konsultantas:

- ✔ *skatina kalbėti apie jausmus, susijusius su savijauta;*
- ✔ *klausia, ką klientas ketina daryti toliau, rūpindamasis savo sveikata;*
- ✔ *skatina pasikonsultuoti su psichologu, šeimos gydytoju, gydytoju psichiatru, kad sumažėtų nerimas dėl sveikatos būklės (neretai klientai klausia: „Gal man depresija? Gal aš sergu?“ ir pan.).*

Pablogėjęs miegas, prislėgta nuotaika, nerimastingumas, įtampa, dirglumas, darbingumo sumažėjimas ir kiti skundai gali būti būdingi tiek esant laikiniems prisitaikymo sunkumams – išgyvenant psichologinę krizę, po netekčių ir pan., tiek prasidėjus psichikos sutrikimui, paūmėjus ligai.

Klausti, kiek laiko klientas jaučiasi blogiau. Jeigu savijauta pablogėjusi ilgiau nei pusę metų, galima numanyti, kad klientui reikia profesionalios pagalbos.

Priimti klientą tokį, koks yra, išklaudyti, palaikyti, net jei jis atrodo keistas savo kalbėsena, minčių dėstymu, pateikiamomis problemomis.

Pasirūpinęs, kad kliento psichikos būklė būtų stebima profesionalo, karjeros konsultantas atlieka ir savo tiesioginę funkciją – domisi, kokių karjeros klausimų ir sunkumų turi žmogus, ir toliau kalbasi su juo kaip su bet kuriuo kitu klientu.

8.3. Apsvaigusio nuo alkoholio, narkotikų kliento konsultavimo rekomendacijos

- ✔ *Jvertinti, ar pašnekovas gali priimti pagalbą.*
- ✔ *Jvardyti klientui, kad apsvaigimas trukdys pokalbiui, kontaktui ir galimiems rezultatams.*
- ✔ *Jei pašnekovas dėl apsvaigimo negali priimti pagalbos, labai svarbu paaiškinti, kad jis gali ateiti, kai nebus apsvaigęs.*
- ✔ *Jei matome, kad pašnekovas turi problemų dėl priklausomybės nuo svaigalų, reikia suteikti informaciją, kur gali kreiptis pagalbos.*

8.4. Tylinčio, pasyvaus kliento konsultavimo rekomendacijos

Pradėti kalbėti gali trukdyti kliento asmeninės savybės ar jausmai:

- A** *nedrįsta, bijo pradėti kalbėti, nepasitiki savimi;*
- B** *nežino, nuo ko pradėti;*
- C** *trukdo kalbos barjeras ar kalbėjimo sunkumai;*
- D** *nori, kad konsultantas juo pasirūpintų.*

Konsultanto jausmai, kylantys kalbant su tyliu, pasyviu klientu:

- ✔ *Susirūpinimas.*
- ✔ *Nerimas.*
- ✔ *Pyktis.*
- ✔ *Pasimetimas.*
- ✔ *Nejaukumas, nežinojimas, ką sakyti, kaip reaguoti.*

Ką daryti?

- ✔ *Informuoti apie karjeros konsultanto teikiamą pagalbą, padėti, pasidalyti rūpesčiu ar klausimu, kuris paskatino ateiti.*
- ✔ *Atidžiai klausytis, reaguoti į kūno kalbą, atodūsius; juos įvardyti, atspindėti galimus jausmus.*
- ✔ *Pasakyti, kad kartais sunku pradėti kalbėti, bet konsultantas pasirengęs išklausti.*
- ✔ *Išlaikyti tylos pauzes.*
- ✔ *Nespėlioti, kas yra klientui. Tai jį gali suerzinti.*

8.5. Verkiančio kliento konsultavimo rekomendacijos

Į karjeros konsultacijas žmonės kreipiasi tada, kai turi aktualų jiems klausimą ar rūpestį. Kuo reikšmingesnis rūpestis ir kuo silpniau jaučiasi klientas, tuo svarbesnę vietą konsultacijoje turi užimti jausmai. Konsultantui esant dėmesingam, šiltam, rūpestingam, klientas gali pravirkti kalbėdamas apie sau reikšmingus įvykius ar išgyvenimus.

Konsultantui gali kilti noras apsaugoti klientą nuo verkimo, nes:

- A** *verkdamas pašnekovas negali normaliai kalbėti;*
- B** *jaučiasi kaltas, kad pašnekovas pravirko;*
- C** *bijo pats susigraudinti dėl pašnekovo ašarų;*
- D** *mano, kad klientui reikia psichologo, o ne karjeros konsultacijos.*

Karjeros konsultantas neturėtų bijoti kliento ašarų, nes jos yra normali stiprių jausmų išraiška. Jeigu konsultantas ignoruoja kliento ašaras ar bando nuo jų apsaugoti, gali likti nepasakyti svarbūs dalykai, nepapasakoti reikšmingi įvykiai, keliantys intensyvius jausmus. Konsultantas gali nesuprasti kliento pagrindinio rūpesčio esmės.

Konsultantui svarbu prisiminti, kad ne jis pravirkdo klientą. Pastarasis verkia dėl savo asmeninių dalykų: sunkumų, skausmo, pykčio, nusivylimo, džiaugsmo...

Ką daryti?

- ✔ *Atspindėti, kad mato ašaras; padrąsinti, kad natūralu verkti, kai išgyvena vienokius ar kitokius įvykius.*
- ✔ *Išlikti ramiam, paduoti vienkartinį servetėlį ašaroms nusišluostyti, duoti laiko klientui paverkti.*
- ✔ *Nereikia raminti kliento, sakant, kad viskas bus gerai, nes konsultantas negali žinoti, ar taip ir bus.*

8.6. Klientą atveda kitas žmogus

Per karjeros konsultavimą gali pasitaikyti situacijų, kai klientą į konsultaciją atveda kitas žmogus. Tokios situacijos dažniau pasitaiko dirbant su jaunesniais klientais. Moksleivius, jaunuolius dažnai į karjeros konsultaciją atveda tėvai ar kiti artimieji. Kartais du jaunuoliai gali ateiti į karjeros konsultaciją kartu.

Kai konsultanto kabinete atsiduria du žmonės, jam svarbu suprasti, kuris iš jų yra klientas, ir kieno poreikius konsultantas turėtų aiškintis, kurį konsultuoti. Tai gali būti ne iš karto vienareikšmiškai aišku. Pavyzdžiui, jaunuolio mama sako, kad jis nežino, į kokią specialybę stoti, ir norėtų pasikonsultuoti. Šioje situacijoje konsultantas girdi mamos poreikį, kad sūnus dalyvautų karjeros konsultacijoje, tačiau nežino, ar jis pats tikrai nežino, kur stoti, ir ar jis pats tikrai nori konsultacijos.

Konsultacijos pradžioje konsultantas turėtų išsiaiškinti abiejų atėjusiųjų į konsultaciją rūpesčius bei poreikius ir nuspręsti, kurį klientą jis konsultuos. Karjeros konsultantas neturėtų konsultuoti to kliento, kuris neturi poreikio karjeros konsultacijai. Jau minėto pavyzdžio atveju gali būti, kad jaunuolis sako, jog norėtų stoti į profesinę mokyklą ir baigti kulinarijos mokslus, tačiau tėvai tam nepitaria, o daugiau jis nežino, ką galėtų ar norėtų studijuoti. Šiuo atveju mama turi rūpestį, kad ji nepriima ir nepitaria jaunuolio pasirinkimui. Jai priimtinau, jog sūnus nežino, ką pasirinkti. Tačiau jaunuolis turi pasirinkimą, kurį, gali būti, jam nelengva apginti. Abiem girdint konsultantas turėtų įvardyti tai, kad girdėdamas jaunuolį, mamos pristatytą situaciją jis supranta kitaip, ir įvardyti, kokį mato mamos rūpestį, bei paklausti, kokį rūpestį turi pats jaunuolis.

Išsiaiškinus ir įvardijus abiejų atėjusiųjų rūpesčius, konsultantas susitaria, su kuriuo iš atėjusiųjų toliau vyks pokalbis. Jeigu jaunuolį atveda tėvai, visgi svarbu, kad jis turėtų galimybę su konsultantu pasikalbėti individualiai.

Individualiam pokalbiui pasibaigus, konsultantas gali vėl pakviesti į kabinetą abu atėjusiuosius ir su pagrindiniu klientu atlydėjusiajam įvardyti konsultacijos rezultatą bei atsakyti į kylančius klausimus.

8.7. Klientas prašo patarimo

Kai klientas prašo patarimo, svarbu, kad konsultantas neskubėtų jo duoti, bet ir neatstumtų, sakydamas, kad šis pats geriausiai žino, kas jam būtų tinkamiausia.

Patarimo prašymas dažnu atveju yra tiesiog pranešimas, kad klientui reikalinga pagalba tuo klausimu; kad jis nori apie tai pasikalbėti; jog jam reikalingas aiškumas. Tačiau jis nenori tik pasipasakoti, jam svarbios ir konsultanto reakcijos. Klientai dažniausiai nežino, kad vertingas gali būti ne tik konsultanto patarimas, bet ir kitokios jo reakcijos: pagilinantys klausimai, prieštaringų minčių pastebėjimas, pagalba įvardijant emocinę reakciją, kliento poreikio ir noro konkrečioje situacijoje išgryninimas. Kai konsultantas visa tai daro konsultacijoje, jos pabaigoje klientui nėra nebereikia patarimo – jis pats sugalvoja, ką galėtų daryti, kaip galėtų ir norėtų reaguoti į susiklosčiusią padėtį.

8.8. Klientas klausia: „Kuo jūs man galite padėti?“

Paprastas klausimas, bet dažnai labai nepaprasta konsultantams jį atsakyti trumpai, aiškiai, tiesiai. Dažnai konsultantai kalba aptakiai, apibendrintai, neaiškiai. Kiekvienas konsultantas iš anksto turėtų būti apgalvojęs ir suformulavęs atsakymą į šį klausimą.

Atsakymų pavyzdžiai: „Su manim galima pasikalbėti, kartu ieškoti sprendimų apie karjeros pasirinkimus bei rūpesčius, susijusius su darbu, mokslais, kita veikla“; „Galiu padėti tau suprasti atsakymus į iškilusius karjeros klausimus.“

9. Kitos konsultavimo formos

Šiame skyriuje trumpai pristatomos kitos (ne individualus konsultavimo pokalbis) konsultavimo formos – konsultavimas per mokymus, grupinis konsultavimas bei nuotolinis konsultavimas interneto erdvėje ar telefonu.

9.1. Konsultavimas per mokymus

Šioje metodinėje priemonėje pateikiame daug informacijos apie tai, kaip atidžiai, dėmesingai, pagarbiai klausytis kliento, kaip didinti jo sąmoningumą ir padėti judėti atsakymų į savo karjeros klausimus link, per santykį su konsultantu.

Šiame skyriuje atkreipiame dėmesį, kad karjeros konsultantai ne tik konsultuoja individualiose konsultacijose akis į akį. Konsultacijos funkciją kartais gali atlikti užduotis konsultanto vedamame užsiėmime, kuriame dalyvauja studentas.

Pavyzdys, kaip užduoties atlikimas asmeninės karjeros valdymo seminare pasitarnavo merginai kaip gera karjeros konsultacija.

Per seminarą konsultantė kalbėjo apie karjeros konstravimo būdus, asmeninio karjeros plano sudarymą, kuris turi prasidėti nuo karjeros vizijos. Kai studentai bandė praktiškai suformuluoti savo karjeros vizijas, priešais sėdinti mergina nerašė nieko, veidas buvo nusiminęs, akys nuleistos, kojos, rankos sukryžiuotos priešais save. Konsultantė priėjo. Tai buvo trečią psichologijos kursą studijuojanti mergina. Konsultantė paklausė, ar viskas gerai. Studentė atsakė: „Ne... Aš neturiu savo karjeros vizijos.“ Konsultantė pabandė patarti, kokie būdai ir metodai galėtų jai padėti suprasti ir įsivaizduoti savo viziją. Į tai mergina šyptelėjusi pasakė: „Aš visus būdus žinau, aš studijuoju psichologiją... Aš nežinau, ko noriu... Aš viską jau pergalvojau, kas susiję su psichologija, bet aš to nenoriu, o ko noriu – nežinau... Tai beprasmiška.“ Toliau konsultantė jos nespaudė, tik paskatino dar kartą apie tai pagalvoti. Iki seminario pabaigos ji daugiau nepratarė nė vieno žodžio. Taip baigėsi pirmasis jų neakivaizdus susitikimas. Konsultantė merginą dar matė keliuose seminaruose, kai buvo kalbama apie kompetencijų įvardijimą, gyvenimo aprašymo parengimą. Daugiau studentė į seminarus nevaikščiojo.

Kitą kartą konsultantė ją pamatė, kai reikėjo laikyti egzaminą. Mergina šypsojosi. Su savimi ji turėjo ant didelio lapo nupieštą ir užrašytą viziją, puolė konsultantei pasakoti, kaip ilgai ieškojo, ko norėtų gyvenime, kaip savo psichologijos studijas galėtų suderinti su pomėgiais: „Aš supratau, kad noriu dirbti reklamoje, noriu būti reklamos psichologe. Jūs nepatikėsite, aš net susiradau keletą su reklama dirbančių įmonių, kuriose norėčiau dirbti, aš viską apie jas sužinojau. Paruošiau joms funkcinį gyvenimo aprašymą pagal kompetencijas, kaip jūs ir sakėte.“ Jos gyvenimo aprašymas buvo parengtas labai tikslingai ir kruopščiai.

Netikėtai po savaitės konsultantė gavo iš merginos laišką, kuriame rašė apie tai, kad ją įdarbino reklamos įmonė, kurioje ir norėjo įsidarbinti. Beje, ta įmonė darbuotojų neieškojo. Tai puikus pavyzdys, kad įsidarbinimas yra paprastas, kai tikrai žinai, ko nori gyvenime, kai matai jame savo karjerą ir jos kelią.

Nors šiame pavyzdyje konsultantė neturėjo atskiro pokalbio su kliente ne seminario erdvėje, bet ji suteikė asmeninio dėmesio ir rūpesčio studentei. Panašu, kad studentė pajuto rūpestį, dėmesį ir bendradarbiaujantį konsultantės santykį. Tai galėjo paskatinti ją nenuleisti rankų ir bandyti atlikti nelengvą užduotį.

9.2. Grupinis konsultavimas

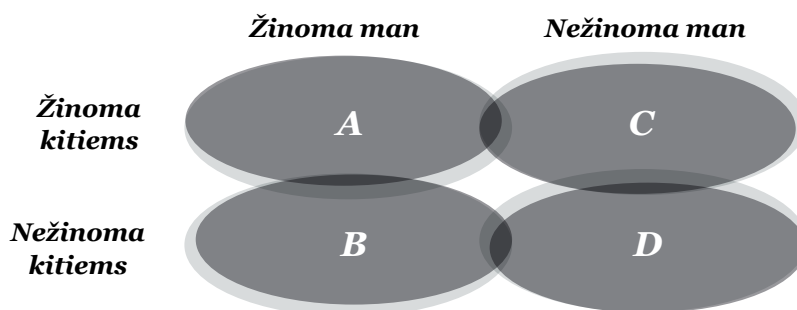
Konsultavimas grupėje yra patraukli forma, nes vienu metu dirbama su keletu studentų. Studentai turi puikią galimybę mokytis vienas iš kito patirties, istorijų, išgyvenimų ir apsisprendimų. Net, regis, visiškai kitokios situacijos, kai į jas gilinamasi per žmogaus esminių siekių, vertybių, apsisprendimų ir dilemų prizmę, paliečia kiekvieno grupės nario širdį. Grupės dalyviai kitų žmonių situacijose atpažįsta iš esmės panašias savo dilemas bei iššūkius.

Grupinio konsultavimo forma turi savų apribojimų. Vienas labai svarbus – lėtesnis pasitikėjimo augimas. Per individualų konsultavimą konsultantas gali kur kas greičiau užauginti pasitikėjimo santykį, kuris jam atveria galimybes dirbti su gilesniais kliento rūpesčiais. Tuo tarpu grupėje svarbus ne tik pasitikėjimas konsultantu, bet ir kitais grupės nariais. Reikia laiko, kol dalyviai vieni kitus pažįsta, pajunta vienas kitą ir užgyvena bendro darbo patirties.

Kaip struktūruoti darbą grupėje, kad pasitikėjimas vien kitais sėkmingai augtų?

Galima pradėti darbą nuo mokymosi proceso. Tiek grupės vedėjas, tiek dalyviai gali ruošti ir pristatyti aktualios informacijos paketus, visi kartu diskutuoti, ieškoti galimybės pritaikyti informaciją. Tokia pradžia padeda dalyviams įsitraukti, per greitai nekviečia intymiam atvirumui. Palaipsniui galima pereiti prie vis asmeniškės refleksijos, ir procesas perauga nuo mokymosi prie konsultavimo.

Kita galimybė – pradiniam etape specialiai sutelkti grupės narius, juos suartinti ir tapti jautresniam vienas kitam. Tokiu būdu dar nekviečiant atverti savo karjeros rūpimų klausimų. Grupės dalyviai pažįsta vieni kitus, atsigręžia į save, kartu su vedėju kuria pagarbaus ir jautraus bendravimo erdvę. Kartu, kadangi tokia jautraus bendravimo erdvė nėra būdinga kasdieniam, įprastam bendravimui, dalyviai ima atrasti naujų, netikėtų dalykų apie save ir kitus dalyvius.



14 pav. Johari langas

Paveikslėlyje šį procesą iliustruoja vadinamasis Johari langas – palaipsniui didėja „A“ langas, kai grupės dalyvis vis daugiau ir aiškiau suvokia apie save; atpažįsta ir įvardija savo reakcijas; turi galimybę patikrinti, kaip save mato jis, ir kaip pastebi, jį reaguoja kiti. Kai kiti dalyviai reaguoja, dalijasi grįžtamoju ryšiu, mažėja „C“ langas – didėja sąmoningumas apie tai, ko žmogus pats apie save ir savo reakcijas, elgesį nepastebi, o kiti pastebi. Kai didėja atvirumas ir dalyvis dalijasi savo „paslaptimis“ – dalykais apie save, savo vidines reakcijas ir išgyvenimus, kuriais iki tol nediršo dalytis, mažėja langas „B“, – auga jo atsakomybė už savo vidinį gyvenimą, pasitikėjimas savimi. Savęs pažinimas – viena svarbiausių galimybių per grupinį konsultavimą. Ji labai svarbi ugdant karjeros kompetencijas. Išgyvendami tokį organizuotą grupinio darbo procesą, dalyviai neišvengiamai atsigręžia į save, didėja jų sąmoningumas apie savo ir kitų indėlį į grupės gyvenimą, jie ima atrasti naujų dalykų apie save ir kitus.

Dar viena puiki galimybė pradėti grupės darbo procesą – pakviesti studentus įsitraukti į įdomų ir reikalaujantį komandinio darbo projektą. Konsultantas pradžioje gali padėti, pagreitindamas susipažinimo ir interesų bei vaidmenų suderinimo procesą. Tačiau ypač svarbus konsultanto vaidmuo tampa projektui pasibaigus, kai projekto dalyviai kviečiami susivokti, kokios karjeros valdymo kompetencijos projekte pasireiškė ir kaip jas galima vystyti toliau. Štai čia ir atsiranda reali galimybė tikram grupinio konsultavimo procesui organizuoti.

Taigi, jeigu yra grupė studentų, kurie pasiruošę leisti į ilgesnę konsultavimo patirtį, dirbdami ne tik su aki-vaizdžiais, „karštais“ karjeros valdymo rūpesčiais, bet ir su gilesnėmis karjeros valdymo kompetencijomis, grupinis konsultavimas yra puiki forma, leidžianti ne tik atsakyti į šiuo metu kylančius karjeros valdymo klausimus, bet ir stiprinti esmines karjeros valdymo kompetencijas.

Apibendrinant pateikiami keli grupiniam konsultavimui svarbūs dalykai:

- ✔ **Kontraktas su dalyviais ilgalaikiam (bent kelių susitikimų) procesui. Dalyvių „migravimas“ griaua grupės tapatumą, mažina atsirandantį saugumą ir pasitikėjimą, todėl svarbu, kad dalyviai nuo pat pradžių žinotų apie procesą ir apsispręstų jame dalyvauti iki galo.**
- ✔ **Aiškios taisyklės, padedančios kurti pasitikėjimą: įsitraukimo, konfidencialumo.**
- ✔ **Dalyvių skaičius, aprėpiamas normalios diskusijos procese (5–12 dalyvių).**

9.3. Nuotolinis konsultavimas

Nuotolinis karjeros konsultavimas kaip alternatyvi ir / ar papildanti akivaizdų, tiesioginį konsultavimą forma vis populiarėja ir neišvengiamai užima svarbesnę vietą konsultavimo praktikoje. Viena esminių priežasčių – vis didesnis studentų „įmirkimas“ į interneto erdvę. Jeigu kažkas nepasiekama tiesiogiai (angl. online), tai yra pasenę, atgyvenę. Tokios nuostatos darosi vis stipresnės, mažiau pajudinamos. Ir tai nebeliečia tik žaidžiančių virtualioje realybėje ar kuriančių programas jaunuolių. Su kiekvienu naujos laidos išmaniuoju telefonu ryšys internetu tampa kasdieniškesne būtinybe, o ne prabanga.

Kita vertus, ir konsultantas, kuris yra pasiekiamas kitais kanalais, ne tik tradicinio akivaizdaus susitikimo būdu, tampa savėnis, turi šansų būti patrauklesnis, labiau vertas dėmesio. Naudojantis nuotolinio konsultavimo kanalais, atsiranda galimybė užmegzti ryšį su studentais, kurie kitaip niekuomet nesikreiptų į karjeros konsultantą.

Kokias dar galimybes atveria nuotolinio konsultavimo kanalai?

- ✔ *Padeda lengviau užmegzti pradinį kontaktą su įvairesniais klientais.*
- ✔ *Padeda palaikyti ryšį tarp tiesioginių, akivaizdžių susitikimų.*
- ✔ *Atveria ryšį greitiems, „karštiems“ klausimams.*
- ✔ *Padeda pasiekti klientus, kurie yra geografiškai nutolę.*
- ✔ *Padeda bendrauti su klientais, kuriems dėl kokių nors priežasčių (finansinių, negalios ar kt.) yra sunkiau būti mobiliems ir atvykti į tiesioginį, akivaizdų susitikimą.*

Nuotolinį konsultavimą svarbu suvokti ne kaip visišką alternatyvą tiesioginiam konsultavimui (nors kai kuriais atvejais tai gali būti alternatyva), bet kaip papildomas konsultanto ir kliento galimybes. Būdamas lengviau pasiekiamas, įvairesniais kanalais bendraujantis konsultantas gali būti kur kas naudingesnis klientui, negu tik tradicinio konsultavimo formatu dirbantis. Jo bendradarbiavimas su klientu gali tapti intensyvesnis, o reikiama pagalba pasiekama pačiu tinkamiausiu momentu.

Keli dalykai, kurių svarba auga, jeigu siekiama realizuoti nuotolinio konsultavimo galimybes:

- ✔ *Aiškus ir suprantamas interneto puslapis. Klientams turi būti lengvai randama ir suprantamai, draugiškai pateikta informacija apie paslaugas, apribojimus, sąlygas.*
- ✔ *Aiški užsiregistravimo ir įsivertinimo sistema. Klientams turi būti paprasta pasisakyti, kas jie yra, kokie yra jų karjeros konsultavimo poreikiai bei interesai, ko jie tikisi iš karjeros konsultavimo paslaugų. Įsivertinimo (interesų, įgūdžių ir vertybių) sistema svarbi tiek kliento susivokimui, tiek konsultanto pradiniam susiorientavimui apie klientą.*

- ✔ **Suasmeninta konsultanto pasirinkimo galimybė – tiek atsižvelgiant į išryškėjusius kliento interesus, jo įsivertinimo profilį, tiek ir į konsultanto specializaciją.**
- ✔ **Aiškūs paslaugų teikimo algoritmai ir struktūra, sudėliojama pagal kliento esamą poreikį bei konsultavimosi tikslus.**
- ✔ **Aiškūs, nuoseklūs, klientui pateiktas raštu grįžtamasis ryšys apie įvykusias konsultavimo sesijas.**
- ✔ **Galimybės kliento grįžtamajam ryšiui, įvertinant karjeros konsultavimo paslaugas.**

Projektuojant ir realizuojant nuotolinio konsultavimo paslaugas svarbu turėti omenyje įvairių konsultavimo kanalų bei formų stipriąsias puses bei apribojimus.

Konsultavimo erdvė	Galimybės, stiprybės	Apribojimai
Laiškas (paprastas, elektroninis)	Jautrumas formuluotei – galima grįžti ir redaguoti; palyginti su susitikimu, gali užimti gerokai mažiau laiko; patogiu, kai klientas negali atvykti, bendravimas lieka dokumentuotas – klientas gali grįžti ir gilintis dar kartą	nėra gyvo kontakto – nematomos neverbalinės reakcijos; atidėtas (pavėluotas?) reagavimas
Pokalbių svetainė (forumas)	Jautrumas formuluotei – galima grįžti ir redaguoti; palyginti su susitikimu, gali užimti kur kas mažiau laiko; patogiu, kai klientas negali atvykti, bendravimas lieka dokumentuotas – klientas gali grįžti ir gilintis dar kartą; bendravimas gali būti ir gyvas – čia pat reaguojant į ką tik suformuluotus klausimus ir atidėtas; pokalbis gali būti naudingas ir kitiems – bendravimas lieka dokumentuotas ir matomas tam tikram būriui žmonių	Nėra gyvo kontakto – nematomos neverbalinės reakcijos; atidėtas (pavėluotas?) reagavimas; į pokalbį gali įsiterpti kitų asmenų
Telefonas, skaipas (garso)	Trumpiau nei susitikimas (atkrinta „logistika“ – atvykimas, išvykimas); patogiu, kai klientas negali atvykti; greitas reagavimas; gyvas ryšys – girdimas balsas, pauzės, dūsavimai ir pan.;	Nematomas klientas; ryšys gali nutrūkti dėl techninių kliūčių arba numesto ragelio
Skaipas (vaizdo)	Trumpiau nei susitikimas (atkrinta „logistika“ – atvykimas, išvykimas); patogiu, kai klientas negali atvykti; greitas reagavimas; gyvas ryšys – girdimas balsas, pauzės, dūsavimai ir pan., matomas vaizdas – kliento neverbalinė kalba.	Labai svarbu geras interneto ryšys, nes gali nutrūkti arba pablogėti ryšio kokybė dėl techninių kliūčių

Konsultacijos el. laišku pavyzdys.

Gautas studentės el. laiškas:

Labą dieną,

suskubau ieškoti darbo – praktikos vasarai, tad iškilę daugybė klausimų ir neaiškumų.

Visų pirma, noriu paklausti, ar ne problema kreiptis dėl darbo el. paštu (tiesiog cvmarket.lt ir kitur paeškojau įmonių, kurios ieško darbuotojų, ir planuoju parašyti po kažkokią trumpą žinutę kaip: „Labą dieną. Esu verslo vadybos studentė, ieškau darbo – praktikos vadybos srityje.

Jei šiuo metu jūsų įmonėje būtų galimybė atlikti praktiką, gauti darbą, prašau su manimi susisiekti. Pridedu CV.“ ar kažką panašiai.)

Kitas dalykas yra tai, kad norėčiau „sužaisti“ ir atlikti praktiką dirbdama, t. y. gauti vadybinį darbą ir tuo pat metu atlikti savo mėnesio laikotarpio praktiką.

Ar ne per drąsu iškart ieškoti darbo, o ne praktikos (už pinigus), kai išties vadybinės praktikos neturiu?

Galbūt jūs žinote įmonių ar žmonių, kurie galėtų priimti jei ne dirbti, tai bent atlikti praktiką.

Gal galite mane rekomenduoti?

Atsakymas į studentės laišką:

Labas, Justina,

Na, pirmiausia, tai tavo norai nei per drąsūs, nei per kuklūs. Jie tiesiog yra normalūs. Ir visiškai būtų normalu, jeigu ieškotumei darbo (nors praktikos dar ir neturi). Žinoma, būtų sudėtingiau įsidarbinti be jokios praktinės patirties, bet įmanoma. Taip kaip tu galvoji, kreiptis el. paštu ir pasisiūlyti, yra normalu. Mano patarimas būtų pasirengti gyvenimo aprašymą, kuriame aprašytum savo turimą patirtį bei gebėjimus (juk esi aktyvi studentė). Pasirengusi CV gali atsiųsti man peržvelgti, nes visada geriau, kai dar pasižiūri ir kitas žmogus. Aš galbūt turėčiau patarimų, kaip ir ką galėtum parašyti, kad atrodytų patraukliau. Antras dalykas, ką gali padaryti, tai pagalvoti apie trumpą savęs pristatymą, kurį galėtum parašyti el. Laiške, kreipdamasi į įmonę. Geriausia, kad prisistatymas atitiktų „2 minučių“ prisistatymo struktūrą, kuri yra tokia:

1 dalis: labai trumpa pasiekimų santrauka. Čia galėtum trumpai aprašyti, kas tu tokia, ką studijuoji, kokia veikla užsiėmėi, tarkim, AKSO'je, apie Erasmus studijas.

2 dalis: loginė jungtis. Čia reikėtų parašyti, kodėl ieškai darbo. Tavo noras susirasti darbą-praktiką labai suprantamas. Tai ir galėtum paminėti, kad nori įgyti praktinių įgūdžių pagal studijuojamą studijų programą, todėl ieškai darbo-praktikos.

3 dalis: ateitis. Čia reikėtų paminėti, kokio darbo-praktikos norėtum, kokią veiklą galėtum vykdyti, kokie yra tavo tikslai.

4 dalis: klausimas. Visą prisistatymą galėtum užbaigti paprastu klausimu, tarkim, „Ką jūs manote apie mano galimybes dirbti / atlikti praktiką jūsų įmonėje?“

Užbaigiant laišką reikėtų parašyti: „Tikiuosi, mano kandidatūra jus sudomins. Laukiu jūsų atsakymo. Galėčiau su jumis susitikti jums patogiu laiku ir aptarti darbo-praktikos jūsų įmonėje galimybes.“

Dabar, jeigu kreipsiesi tik dėl praktikos, tai kažin ar pavyks tokią gauti, kad ji būtų apmokama, tačiau bandyti visada verta.

Dėl praktikos, tai DNB bankas ieško praktikantų.

Skelbimas čia <http://dnbnor.easycruit.com/intranet/baltic/vacancy/974127/97859?iso=no>. Pagal aprašymą praktika, manau, būtų tinkama ir tau. Abejoju, kad praktika būtų apmokama, tačiau ji būtų reali (su trišale sutartimi). Dėl DNB banko, jeigu tau tiktų ir patiktų, o bankas dar ieško praktikantų, galėčiau rekomenduoti.

Taip pat yra Marijampolėje tokia ARVI įmonių grupė, kuri labai priima studentus į praktiką. Jie gali pasiūlyti nuotolines praktikos pozicijas. Gali pabandyti parašyti ir jiems. Daugiau informacijos čia <http://akolegija.lt/library/fls1/1357207030.pdf> ir www.arvi.lt.

Tikiuosi, ši informacija tau bus naudinga. Jeigu dar bus klausimų ir reiks patarimo, visada prašom kreiptis. :) Sėkmės!

10. Karjeros konsultanto rūpinimasis konsultavimo kokybe

Šiame skyriuje aptariamos temos, padedančios konsultantui rūpintis konsultavimo kokybe: svarbiausi konsultanto asmenybės bruožai, konsultanto savirefleksija po konsultacijos, nuolatinio profesinio tobulėjimo galimybės bei jautrumas etinėms dilemoms.

10.1. Karjeros konsultanto asmenybė

Konsultanto asmenybė yra viena svarbiausių konsultavimo grandžių (Kočiūnas 1995; Gladding, 2000; Brown, Pryzwansky, Schulte, 2001; Francis, 2004). Taigi per karjeros konsultavimą reikia ne tik teorinių konsultanto žinių, bet ir jo asmeninių savybių bei įgūdžių.

R. Kočiūnas (1995) nurodo keletą svarbiausių konsultanto bruožų, turinčių didžiausią įtaką jo profesinės veiklos efektyvumui: autentiškumą, atvirumą, savęs pažinimą, asmenybės jėgą ir identiškumą, neapibrėžtumo toleravimą, asmeninę atsakomybę, tarpasmeninių santykių palaikymo, realistiškų tikslų kėlimo, realistiško savo galimybių vertinimo, empatiškumo.

Kaip suprantame svarbiausius konsultantui asmenybės bruožus?

- ✔ ***Konsultanto autentiškumas apibrėžiamas kaip buvimas savimi, „gyvu“ žmogumi, nesislepiant už savo profesinio vaidmens ir neatsiribojant nuo asmeniškų reakcijų, vertybių, jausmų.***
- ✔ ***Konsultanto atvirumas suprantamas kaip atvirumas sau, savo jausmams, visų savo jausmų priėmimas, visų emocinių reakcijų įsisąmoninimas.***
- ✔ ***Konsultanto savęs pažinimas reiškia mokėjimą išgirsti savo „vidinį“ balsą, atpažinti savo poreikius, gebėjimus, požiūrius, realistiškai save vertinti.***
- ✔ ***Konsultanto asmenybės jėga ir identiškumas apibūdinami kaip jautimasis stipriam ir vadovavimasis vidiniu atskaitos tašku. Karjeros konsultantas turėtų žinoti, ko jis nori, kas jam svarbiausia ir vertingiausia jo paties veikloje.***
- ✔ ***Neapibrėžtumo toleravimas apibrėžiamas kaip drąsa, susidūrus su naujomis situacijomis, gebėjimas rizikuoti.***

- ✔ *Konsultanto asmeninė atsakomybė yra susijusi su suvokimu, kad reikia atsakyti už savo veiksmus. Karjeros konsultantas turėtų būti savo elgesio šeimininkas, galintis laisvai ir sąmoningai pasirinkti, gebantis priimti grįžtamąjį ryšį apie savo elgesį.*
- ✔ *Tarpasmeninių santykių palaikymas su konsultuojamaisiais atskleidžia konsultanto gebėjimą palaikyti šiltą, artimą tarpusavio ryšį. Profesinės karjeros konsultantas turėtų nebijoti reikšti savo jausmų, vertinti konsultuojamuosius kaip savitas ir vertingas asmenybes, stengtis išlaikyti tarpasmeninius santykius.*
- ✔ *Realistiškų tikslų kėlimas reiškia galimybių ribotumo suvokimą. Karjeros konsultantas negali padėti absoliučiai visiems konsultuojamiesiems ir išspręsti visiškai visas jų problemas. Negali visiškai pažinti kiekvieną jų ir užmegzti su kiekvienu ypač šiltus tarpusavio santykius, bet dėl to konsultantas neturėtų jaustis kaltas.*
- ✔ *Empatiškumas psichologijoje apibrėžiamas kaip gebėjimas įsijausti į kito žmogaus emocinę būseną (Psichologijos žodynas, 1993). Karjeros konsultantas turėtų gebėti įsijausti į konsultuojamojo emocinę būseną ir situaciją, tokiu būdu didindamas savo darbo efektyvumą. Tačiau empatijos ir priėmimo nereikėtų painioti su solidarumu su klientu. Solidarumas perkelia pokalbio dėmesį nuo kliento į konsultantą ir pokalbis nueina į paviršių, konsultantas tolsta nuo kliento rūpesčio esmės pažinimo. Pavyzdžiui, klientas sako: „Aš noriu į Ameriką“, o konsultantas, būdamas solidarus, atsako: „Aš irgi“. Čia pokalbis sustoja. Siekdamas pažinti klientą ir gilintis į jį, konsultantas galėtų atsiliiepti: „Kuo tau tai svarbu?“*

Karjeros konsultanto neturėtų slėgti rimtos emocinės problemos. Jam turėtų būti lengva pačiam su savimi. Jeigu patį konsultantą slegia daug problemų ir vidinių konfliktų, jam bus sunku padėti konsultuojamajam. Nesirūpinantis savo gyvenimo kokybe konsultantas negali būti efektyvus.

10.2. Konsultanto savirefleksija po konsultacijos

Siekiant savo darbo kokybės palaikymo, karjeros konsultantui padėtų įvykusios konsultacijos apmąstymas. Savirefleksijai konsultantas gali užduoti sau tokius klausimus:

- ✔ *Ar konsultantas buvo atidus ir dėmesingas klientui?*
- ✔ *Ar konsultantas suprato, kokį rūpestį ir poreikį turėjo klientas?*
- ✔ *Ar sutapo kliento ir konsultanto tikslai per pokalbį?*

- ✔ *Ką klientas pasiėmė iš konsultacijos?*
- ✔ *Ar tai, ką pasiėmė iš pokalbio klientas, sutapo su tuo, ko jis atėjo į konsultaciją?*
- ✔ *Ar nevertėtų dėl savo profesinio tobulėjimo aptarti šios konsultacijos su kolega?*
- ✔ *Ar laiku prasidėjo ir pasibaigė konsultacija?*
- ✔ *Ar pažadėjo konsultantas ką nors atsiųsti klientui el. paštu? Kada jis tai padarys?*
- ✔ *Ar yra sutartas kito susitikimo laikas? Ar jis aiškus ir konsultanto užfiksuotas savo kalendoriuje? Ar reikia perspėti kolegas dėl konsultavimo erdvės užimtumo nauju sutartu laiku?*

Jeigu numatytas daugiartinis konsultavimas, konsultantui gali praversti užsirašyti tam tikrą informaciją apie klientą ir numatomus tolesnius tikslus.

Jeigu konsultantas mano, kad konsultacijos pasiekė savo tikslą, bet klientas taip nemano, vadinasi, kažkas dar buvo ne taip. Gali būti, kad klientas, užuot tapęs brandesnis, tapo dar labiau priklausomas nuo konsultanto. Baigiant konsultavimą, klientas visuomet turi suprasti konsultavimo rezultatus: kokių teigiamų pokyčių jis pasiekė, kokios yra tolesnės galimybės.

Klientas neturėtų jausti, kad dėl jo kaltės konsultacijos buvo nesėkmingos, geriau jis suprastų, kiek yra pasiekta. Kartais gali prireikti kelių susitikimų konsultavimui užbaigti.

10.3. Nuolatinio profesinio tobulėjimo galimybės

Nuolatinis konsultanto tobulinimasis – labai svarbi kokybiško konsultavimo sąlyga. Pagrindinis konsultanto darbo instrumentas – jis pats: jo emocinė pusiausvyra ir reakcijos, mintys, išgyvenimai, prisiminimai ir t. t. Todėl labai svarbu, kad konsultantas atrastų būdus, kaip jam prižiūrėti savo „vidinę erdvę“, išlaikyti sąmoningumą apie tai, kas vyksta jame ir susiejus su klientu, atrastų pamokas.

Čia paminėtos kelios skirtingos, nors savo esme ir labai panašios, tobulinimosi galimybės:

Atvejų analizė. Paprastai yra dirbama konsultantų grupėje, kurią veda vienas (labiau patyręs arba panašiai patyręs) kolega. Aiški susitikimo struktūra: pristatomas rūpimas konsultavimo atvejis, išryškintas klausimas ar rūpestis, tuomet grupė talkina tiek ryškindama atvejo kontekstą ir konsultanto elgesį bei reakcijas savo klausimais, tiek dalydamasi savo reakcijomis, mintimis, pastebėtomis galimybėmis. Šios tobulinimosi formos

privalumai – visa grupė išgyvena mokymosi procesą, nors žiūrima tik į vieną atvejį, didelės emocinio palai-
kymo galimybės, daug skirtingų požiūrio kampų. Šios formos trūkumai: reikia panašų konsultavimo darbą
dirbančių kolegų grupės; gali būti didesnis „apsinuoginimo“ barjeras atvirumui.

Kolegos stebėjimas. Konsultanto darbą stebi jo kolega. Po konsultacijos pastebėjimai aptariami. Privalumai:
gyvos, tikros konsultacijos stebėjimas – arčiau realybės negu tik pristatymas, tarkim, atvejų analizės. Trūku-
mai: tik du žmonės. Jie gali turėti skirtingą patirtį, skirtingą suvokimą apie tai, kas yra svarbu konsultuojant,
todėl didėja nesusišnekėjimo, „prasilenkimo“ galimybė. Svarbu, kad prieš stebėjimą būtų aiškiai susitarta, į
ką bus kreipiamas dėmesys ir kodėl, o per aptarimą nesiblaškant prie tų dalykų susikaupiamą.

Asmeninė supervizija. Atvejis pateikiamas (paprastai) labiau patyrusiam kolegai individualiai. Dirbama iš es-
mės panašiai, kaip atvejų analizėje, tačiau dirbant asmeniškai daugiau dėmesio gali būti skiriama besikon-
sultuojančio konsultanto vidiniams išgyvenimams, vietoj skirtingų kolegų reakcijų ir galimybių pasidalijimo.

Klientų grįžtamojo ryšio įsivertinimas ir aptarimas. Klientų grįžtamojo ryšio apie teikiamas paslaugas rinkimas –
kiekvienos kokybės tobulinimui ir skaidrumui apsisprendusios institucijos pareiga. Konsultanto rūpestis – ką
klientai pasako apie konsultavimo paslaugą. Kadangi ne visuomet paprasta vienareikšmiškai interpretuoti
klientų atsiliepimus, rekomenduojama susikurti procedūrą, kurios metu konsultantai, jų vadovybė drauge
gilinasi į klientų grįžtamąjį ryšį.

10.4. Jautrumas etinėms dilemoms

Karjeros konsultavimo etikos kodeksas (2 priedas) rašomas ne (tik) tam, kad atsirastų dar vienas dokumen-
tas, bet (ir) tam, kad profesionalai turėtų aiškias etiško elgesio gaires ir jomis realiai vadovautųsi. Tai reiškia,
kad karjeros konsultantas turi būti susipažinęs su karjeros konsultavimo etikos kodeksu ne formaliai, o
iš esmės, – neskubėdamas ir atpažindamas profesinio gyvenimo situacijas, kuriose vienos ar kitos etikos
kodekso gairės tampa aktualios. Kitaip tariant, karjeros konsultantas turi būti iš anksto jautrus situacijoms,
kuriose kyla etinių dilemų.

Pasirinkimai, su kuriais tenka susidurti etiškai dileminėse situacijose, yra nelengvi emociškai, todėl nepa-
siruošus iš anksto, nevystant savo jautrumo etinėms dilemoms, lengviau yra nuslysti ir pasielgti taip, kaip
emociškai tuo metu atrodo paprasčiau.

Pavyzdys – konfidencialumo principas. Karjeros konsultantas dirba mokymo institucijoje. Jo santykiai su aka-
deminiu personalu yra kur kas ilgalaiškesni ir dažnai asmeniškiesni negu su studentais (neretai Lietuvoje
karjeros konsultantai ir patys dirba akademinį darbą). Tokiame kontekste gali taip atsitikti, kad kuris nors iš
akademinių kolegų gali draugiškai pasidomėti, kaip sekasi kokiam nors jo studentui, kuris, kaip jis girdėjo,

lankosi pas karjeros konsultantą. Motyvas atvirai atsakyti – noras išsaugoti ar negadinti draugiško santykio su kolega. Konfidencialumo principas reikalauja tokios informacijos neatskleisti, negavus paties studento sutikimo. Jeigu konsultantas realioje situacijoje atpažįsta etinę dilemą, jis gali nubrėžti konfidencialumo ribas, bet jeigu neatpažįsta, tai draugiško pokalbio užliūliuotas gali prasitarti daugiau negu derėtų.

Neturint išankstinio jautrumo etinėms dilemoms, dažnai susivokimas, kad buvo peržengtos konfidencialumo ribos, ateina pavėluotai. Kadangi karjeros konsultanto darbo pamatas – studentų pasitikėjimas, tai konfidencialumo principo pažeidimas galėtų ilgam diskredituoti tiek karjeros centre vykstančias konsultacijas, tiek ir kitas jo teikiamas paslaugas (blogos naujienos sklinda akimirksniu...).

3

UŽDUOTYS KLIENTŲ SAVARANKIŠKAM DARBUI

Užduotys klientams, kaip ir vertinimo priemonės (pavyzdžiui, testai, klausimynai) bei karjeros informacija, gali būti svarbi karjeros konsultavimo sudedamoji dalis. Tinkamas užduočių naudojimas gali padėti konsultantui įtraukti klientą į karjeros konsultavimo procesą ir paskatinti / mokyti jį kurti prasmingą bei pasitenkinimą teikiančią karjerą. Tyrimų rezultatai rodo, kad klientų atliekamos rašto užduotys, ypač susijusios su ateities planavimu, ateities tikslų ir veiklų, reikalingų jiems pasiekti, apibrėžimu, yra vieni svarbiausių veiksnių, užtikrinančių pagalbos efektyvumą (Whiston, Oliver, 2005).

Šiame skyriuje trumpai pristatysime, kokia užduočių nauda karjeros konsultavui, kokios užduotys gali būti naudojamos, kaip jas tinkamai naudoti per konsultavimą, kokie yra jų naudojimo pavojai, pateiksime užduočių pavyzdžių.

1. Užduočių naudojimo galimybės ir pavojai

Praktikoje įsitvirtina požiūris, kad pagrindinis karjeros konsultanto vaidmuo neturi būti eksperto, pateikiančio klientui objektyvius duomenis apie jo asmenybės ypatumus, darbo pasaulį, jam tinkamiausius pasirinkimus. Į klientą nežiūrima kaip į problemą, o į konsultantą – kaip į jos sprendimą. Universaliais karjeros konsultavimo tikslais tampa suteikti klientui reikalingą paramą ir palaikymą, leisti jam pačiam aiškiau suprasti save ir savo karjeros galimybes, ieškoti esamoje situacijoje sau tinkamiausių karjeros sprendimų, aktyviai veikti ir kurti pasitenkinimą teikiančią karjerą, kartu stiprinti kliento kompetencijas, reikalingas sėkmingai valdyti savo karjerą ir spręsti karjeros problemas (Niles, Harris-Bowlsbey, 2013).

Viena iš svarbių priemonių, padedančių siekti šių tikslų, yra užduotys klientų savarankiškam darbui. Karjeros konsultantas ir klientas gali aptarti ir suderinti užduotis (pratimus), kurias klientas atliks namie tarp konsultavimo sesijų. Tam tikros užduotys gali būti taikomos ir per konsultavimo sesiją. Apžvelkime pagrindinius užduočių naudojimo, konsultuojant karjeros klausimais, ypatumus.

Kokia užduočių nauda konsultuojant karjeros klausimais? Nors kiekviena užduotis turi konkrečius tikslus, bendrai gerai parinktos užduotys gali sudaryti galimybę ir palengvinti tam tikrų temų aptarimą su klientu, didinti kliento smalsumą savimi ir aplinka, padėti jam surinkti naujos informacijos apie save bei karjeros galimybes, išbandyti naujus elgesio būdus, atlikti konsultavimo metu aptartus veiksmus realiame pasaulyje, stiprinti pasitikėjimą savimi. Autoriai R. Nathan ir L. Hill (2006) išskiria šiuos bendrus savarankiškų užduočių tikslus konsultuojant karjeros klausimais:

- ✔ *Kliento namuose atliekamos užduotys yra tarsi tiltas tarp konsultavimo sesijų. Jos palaiko proceso tęstinumą, skatina klientą toliau domėtis jam rūpimais karjeros klausimais.*
- ✔ *Savarankiškos užduotys suteikia klientui galimybę jam patogiu laiku giliau tyrinėti savo problemą, aktualius karjeros klausimus.*
- ✔ *Užduočių atlikimas namuose padeda klientui geriau suprasti, kad karjeros konsultavimas nėra įvykis, kad tai yra nuoseklus ir nenutrūkstamas procesas. Konsultavimo pradžioje klientas turi suprasti, kad jis yra aktyvus karjeros konsultavimo proceso dalyvis, o ne pasyvus klausytojas atskiruose susitikimuose su konsultantu, po kurių jis išeina ir apie nieką nebegalvoja iki kito susitikimo. Nuo pirmo iki paskutinio susitikimo klientas turi tirti ir analizuoti save bei aplinką, daryti sprendimus ir veikti. Konsultantas ir užduotys jam padeda šiame procese.*
- ✔ *Užduočių atlikimas padeda įtraukti klientą į konsultavimo procesą, jam jaustis šio proceso ir jo rezultatų savininku.*
- ✔ *Užduočių atlikimas, t. y. kaip klientas jas atlieka (pavyzdžiui, nuolat vėluoja jas atlikti, atlieka labai detaliai ir preciziškai), gali suteikti papildomos ir naujos informacijos apie kliento problemą.*

Kokios užduotys naudojamos konsultuojant karjeros klausimais? Konsultuojant karjeros klausimais gali būti naudojamos įvairios užduotys: savo tikslais, turiniu, aktyvumo forma ir kitais požymiais..

Užduotys skiriasi pagal konkrečius naudojimo tikslus ir turinį. Pavyzdžiui, užduotys gali būti naudojamos kaip priemonės padėti klientui:

- ✔ *geriau save pažinti ir realiau save vertinti;*
- ✔ *tirti ir suprasti karjeros galimybių įvairovę, analizuoti karjeros galimybes;*
- ✔ *nustatyti karjeros pasirinkimus, išgryninti karjeros viziją;*
- ✔ *išsikelti karjeros tikslus, pasirengti veiksmų planus;*
- ✔ *suvokti, kas trukdo siekti tikslų.*

Kai kurios užduotys gali būti gana paprastos ir reikalaujančios mažai laiko bei pastangų. Pavyzdžiui, vieną dieną fiksuoti visas veiklas, kurias klientas atlieka darbe, ir įvertinti, kiek kiekviena iš jų jam teikia pasitenkinimo, peržiūrėti vertybių sąrašą ir išsirinkti tris jam svarbiausias vertybes, parašyti 10 dalykų, kurie klientui jame patinka. Kitos užduotys – palyginti sudėtingos ir reikalaujančios daug laiko bei pastangų. Pavyzdžiui, aprašyti ir išanalizuoti svarbiausius savo gyvenimo pasiekimus, susikurti ir aprašyti savo karjeros viziją, surinkti iš skirtingų žmonių grįžtamąjį ryšį apie save. Kai kurios užduotys gali būti tęstinės, atliekamos tarp visų konsultavimo sesijų, pavyzdžiui, informacijos ir asmeninių įžvalgų apie save (savo interesus, vertybes, gebėjimus, prioritetus ir pan.) sisteminimas po kiekvienos konsultavimo sesijos ir atliktų savarankiškų užduočių.

Užduotys gali apimti skirtingas aktyvumo formas. Užduotys gali būti labiau orientuotos į elgesio lygmenį, pavyzdžiui, interneto tinklalapių peržiūra, dalyvavimas renginyje, informacinių interviu vedimas, tam tikrų veiklų stebėjimas ar išbandymas, arba į kognityvinį-emocinį lygmenį, pavyzdžiui, savo gyvenimo istorijos aprašymas, asmeninės patirties, įgytos įsidarbinimo ar savanoriškos veiklos metu, bendraujant su kitais žmonėmis, refleksija ir įsivertinimas.

Karjeros konsultantas turi būti susipažinęs su klientams siūlomomis atlikti užduotimis (jų tikslais, pobūdžiu, atlikimo trukme) ir įvertinti jų ypatumus beintinkamumą, atsižvelgdamas į kiekvieną konkretų klientą ir konsultavimo situaciją. Kokios užduotys bus pasirinktos karjeros konsultanto ir kliento bendru sutarimu, gali priklausyti nuo kliento poreikių bei pageidavimų, kliento individualių savybių ir pasirengimo, konkrečios konsultavimo sesijos turinio ir tikslo bei bendrų konsultavimo tikslų, konsultavimo proceso etapo.

Kaip tinkamai naudoti užduotis konsultuojant karjeros klausimais? Sėkmingo užduočių naudojimo pagrindas yra karjeros konsultanto ir kliento bendradarbiavimu pagrįsti santykiai. Jau per pirmą susitikimą karjeros konsultantas turi suderinti su klientu savarankiškų užduočių atlikimą. Klientas ir konsultantas turi sutarti, kad savarankiškos užduotys yra svarbi karjeros konsultavimo dalis.

Paprastai klientams savarankiškos užduotys atrodo svarbios ir naudingos. Karjeros konsultantas gali pasiūlyti klientui atlikti vieną ar kelias užduotis arba paskatinti jį patį suformuluoti užduotį (ką svarbaus jis gali nuveikti) iki kitos konsultavimo sesijos. Konsultantas, siūlydamas užduotį klientui, turi būti įsitikinęs, kad klientas gali jį sėkmingai atlikti. Vis dėlto, kad klientas atliktų konkrečią užduotį, yra svarbu su juo ją aptarti ir suplanuoti. Konsultantas su klientu turi išsamiai aptarti, kokia yra užduoties paskirtis, kodėl ir kaip ji gali būti naudinga klientui, rūpestingai išsiaiškinti, kokias klientas mato galimas kliūtis, sunkumus jai atlikti, kokios pagalbos jam reikia / gali reikėti, esant poreikiui, padėti klientui suplanuoti užduoties atlikimo žingsnius. Aptarus užduotį, pats klientas turi nuspręsti ir patvirtinti, kad atliks užduotį iki kito sutarto laiko. Kliento atsakomybės prisiėmimas stiprina jo motyvaciją atlikti užduotį.

Atkreipkite dėmesį į tai, kad savarankiškos užduotys nebūtų kliento suprantamos kaip mokykliniai namų darbai, už kuriuos klientas turės atsiskaityti ir bus vertinamas. Jei klientas neatliks užduoties, jis neturi būti kaltinamas. Konsultantas turi skatinti klientą apmąstyti ir pasidalyti tuo, kas atsitiko, didinti kliento sąmoningumą savo elgesio atžvilgiu. Pavyzdžiui, gali būti, kad klientas, nors ir neatliks rašytinės užduoties, daug apie ją galvojo, ji jam sukėlė tam tikrų minčių ir jausmų. Arba klientas gali pastebėti, kad užduoties atlikimas numatytam laikui buvo pernelyg ambicingas ir sunkiai įgyvendinamas tikslas, arba kad užduotis nebuvo jam reikšminga ir svarbi. Konsultantas turi padėti klientui apmąstyti ir analizuoti situaciją, pasidaryti išvadas, planuojant naujų savarankiškų užduočių atlikimą.

Karjeros konsultantas turi visada aptarti kliento atliktas savarankiškas užduotis. Jis privalo atkreipti dėmesį ne tik į tai, ką klientas padarė, kokie yra jo gauti rezultatai, bet ir į tai, kaip klientas atliks užduotį, kokius jausmus ir mintis jam sukėlė užduotis. Rekomenduojama tai padaryti kiekvienos karjeros konsultacijos sesijos pradžioje. Aptarimas gali būti trumpas, skatinant klientą įsivertinti, ko išmoko atlikdamas užduotį, kokią mato

jos atlikimo naudą, kokias reakcijas užduotis sukėlė, ką jam svarbu toliau daryti. Tačiau kartais užduoties aptarimui gali būti skiriama didžioji konsultacijos laiko dalis, pavyzdžiui, kliento atliktos užduoties, skirtos karjeros / gyvenimo vizijos sukūrimui ir aprašymui.

Kokie yra užduočių naudojimo, konsultuojant karjeros klausimais, pavojai? Užduočių naudojimas konsultuojant karjeros klausimais ne visada būna tinkamas. Kartais galvojama, kad užduoties instrukcija ir joje pateikiamos rekomendacijos yra pakankamos tam, kad klientas galėtų jomis savarankiškai naudotis, neskiriant pakankamai dėmesio užduoties pristatymui ir jos aptarimui su klientu, jos susiejimui su kliento poreikiais, konkrečios konsultavimo sesijos tikslu ir turiniu bei bendrais konsultavimo tikslais, kylančių kliento reakcijų į pačią užduotį supratimui. Tokioje situacijoje klientas gali pajusti nusivylimą, nesuprasti, kaip užduotis siejasi su jo karjeros problema, prarasti susidomėjimą atlikti kitas užduotis.

Kitas galimas užduočių naudojimo pavojus yra dominuojantis konsultanto vaidmuo, skiriant užduotį klientui ir / ar vertinant jos atlikimą. Toks elgesys gali skatinti kliento pasyvumą karjeros konsultavimo procese.

Užduotys neturi dominuoti karjeros konsultacijoje. Užduotys pačios savaime negali išspręsti kliento problemos. Konsultacijos neturi virsti užduočių atlikimo tikrinimu. Klientas turi suprasti, kad jos yra tik viena iš priemonių, padedančių siekti karjeros konsultavimo tikslų. Sėkmingo užduočių naudojimo pagrindas yra karjeros konsultanto ir kliento kontaktas.

Išanalizuokite šią informaciją:

1 *Kokios veiklos man patinka ir sekasi?*

.....

.....

2 *Kokios veiklos man nepatinka ir nesiseka?*

.....

.....

3 *Kokios veiklos patinka, tačiau nesiseka?*

.....

.....

4 *Kokios veiklos sekasi, bet nepatinka?*

.....

.....

5 *Kas mane motyvuoja veikti / dirbti?*

.....

.....

6 *Kokios yra mano pagrindinės stiprybės (ką aš geriausiai gebu atlikti)?*

.....

.....

6 *Kiek mano dabartinė veikla (darbas, studijos) atitinka tai, kas man patinka?*

.....

.....

2 užduotis. Karjeros pasirinkimų praplėtimas

Užduoties paskirtis. Padėti klientams praplėsti galimų karjeros pasirinkimų lauką bei išsigryninti pagrindinius savo interesus.

Pagalvokite ir užrašykite Jus dominančias karjeros kryptis arba darbus.

Mane dominančios karjeros kryptys arba darbai:

.....

.....

.....

.....

2. Pagalvokite ir užrašykite, kodėl Jus domina tam tikra karjeros kryptis arba darbas. Užfiksuokite visas karjeros kryptis arba darbus ir argumentus, kodėl jos domina.

Karjeros kryptis / Darbas	Kodėl mane domina?

3 užduotis. Grįžtamasis ryšys

Užduoties paskirtis. Įvertinti klientų turimas, karjerai svarbias kompetencijas bei ugdyti gebėjimą savęs pažinimui naudotis grįžtamoju ryšiu.

Grįžtamasis ryšys apie mūsų gebėjimus, įgūdžius, asmenines savybes gali patvirtinti tam tikras žinias apie save ir / arba suteikti naujų naudingų įžvalgų. Grįžtamąjį ryšį apie save galite surinkti iš skirtingų žmonių, pavyzdžiui, šeimos narių, artimų draugų, bendramokslų, dėstytojų, praktikos vadovų ir kt.

Grįžtamojo ryšio pokalbio žingsniai:

- 1** Nuspręskite, su kiek žmonių vesite grįžtamojo ryšio apie save pokalbį. Veskite bent tris pokalbius: su 1–2 asmenimis, kurie Jus pažįsta darbinėje arba akademinėje srityje (pavyzdžiui, dėstytoju, bendramoksliu, kolega, praktikos vadovu), ir su 1–2 asmenimis, kurie Jus pažįsta asmeninėje srityje.
- 2** Grįžtamojo ryšio pokalbiui atsirinkite žmones, kurie Jus gerai pažįsta tam tikrą laikotarpį ir kurių nuomonė Jums yra svarbi. Pasirenkite pokalbiui. Pasiruoškite pristatyti pašnekovams pokalbio tikslus ir klausimus, kuriuos norėsite užduoti. Pašnekovui būtinai turite aiškiai įvardyti pokalbio tikslą, kad Jūs (mokotės) planuojate savo karjerą ir Jums labai svarbu yra tinkamai ir tiksliai įsivertinti save, žinoti savo stipriąsias ir tobulintinas sritis. Jums svarbi yra X žmogaus nuomonė apie Jus. Jūs norite Jam užduoti keletą klausimų ir surinkti grįžtamąjį ryšį apie save. Surinktą informaciją panaudosite asmeninei karjerai planuoti bei vystyti.

Grįžtamojo ryšio apie save pokalbio galimi klausimai (juos galite patys parinkti ir modeliuoti vertinimą):

- ☑ *Kokie manęs apibūdinimai pirmiausia Jums ateina į galvą, , kai pagalvojate apie mane?*
- ☑ *Kaip manote, kokios yra mano stipriosios pusės?*
- ☑ *Kaip manote, kokios yra mano silpnosios pusės arba tobulintinos sritys? Prašysiu įvertinti tam tikrus mano gebėjimus bei įgūdžius ir pakomentuoti savo atsakymus. Įvertinkite gebėjimų ar įgūdžių lygį kaip „minimalus“, „vidutinis“ arba „aukštas“. Jei nežinote, kaip atsakyti, tai pasakykite, kad negalite įvertinti šių gebėjimų ar įgūdžių, ir pereisime prie kitų gebėjimų ar įgūdžių įvertinimo.*
- ☑ *Kaip vertinate mano gebėjimus mokytis ir įsisavinti naują informaciją? Vertinimas: _____*

Komentaras:

- Kaip vertinate mano analitinius gebėjimus ir problemų sprendimo įgūdžius? Vertinimas: ____*

Komentaras:

- Kaip vertinate mano gebėjimus sugeneruoti neįprastas ar protingas idėjas arba sukurti kūrybišką būdą problemai spręsti?*
- Vertinimas: ____*

Komentaras:

- Kaip vertinate mano iniciatyvumą, t. y. gebėjimą siekti daugiau negu iš tavęs tikiuosi ar reikalaujama, aktyviai veikti, siekiant dar geresnių rezultatų arba problemų išvengimo, ieškant naujų galimybių?*
- Vertinimas: ____*

Komentaras:

- Kaip vertinate mano gebėjimus darbus atlikti kokybiškai, tiksliai ir rūpestingai?*
- Vertinimas: ____*

Komentaras:

- Kai vertinate mano gebėjimus suplanuoti ir įgyvendinti užduotis laiku?*
- Vertinimas: ____*

Komentaras:

- Kaip vertinate mano tarpasmeninio bendravimo įgūdžius?*
- Vertinimas: ____*

Komentaras:

✔ *Kaip vertinate mano gebėjimus pristatyti informaciją žodžiu?*

✔ *Vertinimas: ____*

Komentaras:

✔ *Kaip vertinate mano gebėjimus pristatyti informaciją raštu?*

✔ *Vertinimas: ____*

Komentaras:

✔ *Kaip vertinate mano gebėjimus bendradarbiauti su kitais ir dirbti komandoje? Vertinimas: ____*

Komentaras:

✔ *Kaip vertinate mano lyderiavimo gebėjimus?*

✔ *Vertinimas: ____*

Komentaras:

✔ *Kaip vertinate mano pasitikėjimą savimi, t. y. gebėjimą veikti savarankiškai, prisiimti atsakomybę už užduotis ir sprendimus?*

✔ *Vertinimas: ____*

Komentaras:

✔ *Kaip vertinate mano gebėjimą prisitaikyti ir skirtingai veikti skirtingose situacijose? Vertinimas:*

Komentaras:

- ☑ *Kokius tris gebėjimus ar įgūdžius pirmiausia rekomenduotumėte man lavinti?*
- ☑ *Kokios man būdingos asmeninės savybės?*
- 3 *Sutarkite su pašnekovais dėl pokalbio ir jo laiko.*
- 4 *Veskite pokalbį.*

Vesdami pokalbius:

- ☑ *būkite atidūs ir dėmesingi;*
- ☑ *aktyviai klausykitės (parodykite, kad supratote, ką pasakė pašnekovas, kūno kalba (pavyzdžiui, galvos linktelėjimu) arba perfrazuodami jo žodžius);*
- ☑ *nepertraukite pašnekovo;*
- ☑ *užduokite patikslinančius klausimus;*
- ☑ *neaptarinėkite atsakymų ir nediskutuokite su pašnekovu;*
- ☑ *nesistenkite paaiškinti savo elgesio;*
- ☑ *prašykite pateikti konkrečių Jūsų elgesio pavyzdžių, kurie pagrįstų pašnekovo teiginius.*
- 5 *Nusiųskite po pokalbio padėkos laišką pašnekovui. Padarykite tai ne vėliau kaip per 48 valandas.*
- 6 *Išanalizuokite gautą informaciją ir palyginkite ją su iš kitų šaltinių gauta informacija.*

Dabar peržiūrėkite ir išanalizuokite užfiksuotą informaciją apie save:

- 1 *kokios temos kartojasi?*
- 2 *kokias galima įžvelgti tendencijas?*
- 3 *kaip mane mato kiti?*
- 4 *kaip skiriasi pašnekovų nuomonė apie mane tarpusavyje?*
- 5 *kaip skiriasi mano požiūris į save ir kitų nuomonė apie mane?*
- 6 *koks man būdingas elgesys (kokios man būdingos asmeninės savybės)?*
- 7 *kokie gebėjimai ar įgūdžiai įvertinti geriausiai?*

8 *kokie gebėjimai ar įgūdžiai įvertinti žemiausiai?*

9 *ką sužinojau naujo apie save?*

10 *kokios mano stipriosios pusės?*

11 *kokie mano trūkumai?*

12 *kokiose srityse norėčiau tobulėti?*

4 užduotis. Svajonių darbas

Užduoties paskirtis. Padėti klientams įsivertinti, kokio darbo jie pageidautų.

Aprašykite kaip galima konkrečiau tai, kokio Jūs norite darbo ir organizacinės aplinkos pagal tam tikras organizacijos ir darbo kategorijas, pateiktas šioje lentelėje.

Naudokitės žiniomis tiek apie save, tiek apie darbo pasaulį: profesijas, ūkio sektorius, darbdavius, darbus, įvairius įdarbinimo būdus ir kt.

Svajonių darbo aprašymo schema

Kategorija	Norimas darbas ir organizacinė aplinka
Profesijos arba darbo pavadinimas <i>Konkretūs pavadinimai; kiek apskritai man, kaip asmeniui, svarbu pareigų pavadinimas?</i>	
Pagrindinės funkcijos ir užduotys <i>Ką noriu daryti?</i>	
Žinios, įgūdžiai, gebėjimai, kuriuos norėčiau ugdyti ir taikyti darbinėje veikloje <i>Kokias žinias, gebėjimus ir įgūdžius noriu panaudoti darbe?</i>	

Kategorija	Norimas darbas ir organizacinė aplinka
<p>Atsakomybės lygis <i>Kokio noriu darbo organizavimo, autonomijos, atsakomybės, kontrolės bei streso lygio?</i></p>	
<p>Santykiai su vadovu <i>Kokių noriu santykių su vadovu / -ais ir vadovavimo, kiek man tai yra svarbu?</i></p>	
<p>Įdarbinimo būdas <i>Kokiu būdu noriu dirbti – užsiimti savarankiška veikla; dirbti pagal terminuotą įdarbinimą (laikiną, kontraktinį); dirbti ne visą darbo dieną; dirbti pagal laisvą darbo dienos režimą; dirbti namuose ir pan.?</i></p>	
<p>Fizinė mano darbo aplinka <i>Kur ir kokiomis sąlygomis noriu dirbti – biure, gamykloje, lauke ir pan.?</i></p>	
<p>Mobilumas <i>Būtinumas keliauti: kiek noriu, kad mano darbas būtų susijęs su kelionėmis, kiek man tai yra svarbu?</i></p>	
<p>Geografinė darbo vieta <i>Kur noriu dirbti (šalis, miestas); kiek man svarbu yra geografinė vieta?</i></p>	
<p>Pageidaujamas atlygis ir atlygio sistema <i>Koks atlyginimas mane tenkintų, atsižvelgiant į mano kompetencijas ir darbo sritį, kurioje noriu įsidarbinti; kokiu būdu atlyginimas turėtų būti mokamas, kokių norėčiau papildomų priedų?</i></p>	
<p>Organizacijos veiklos sritis <i>Kokiame ūkio sektoriuje, su kokiais produktais ar paslaugomis noriu dirbti?</i></p>	
<p>Organizacijos dydis <i>Kiek man tai yra svarbu; kokioje organizacijoje – mažoje, vidutinėje, didelėje – noriu dirbti ir kodėl?</i></p>	

Kategorija	Norimas darbas ir organizacinė aplinka
Organizacijos kultūra	<i>Kiek man svarbu, kad mano ir organizacijos vertybės būtų suderintos; kas organizacijoje turėtų būti labiausiai vertinama; kokios turėtų būti darbinės veiklos ir elgesio normos; koks turėtų būti požiūris į aplinką ir darbuotojus; kokia turėtų būti atmosfera ir pan.?</i>
Kolegos, klientai	<i>Kiek man yra svarbu, su kokiais žmonėmis turėsiu dirbti; kokių bendradarbių norėčiau?</i>
Mokymosi galimybės	<i>Kokių noriu mokymosi galimybių organizacijoje?</i>
Karjeros galimybės	<i>Kokių karjeros galimybių organizacijoje noriu turėti?</i>
Kiti svarbūs aspektai	<i>Kokie yra kiti man svarbūs darbo ir darbo aplinkos aspektai?</i>
Svarbiausi mano prioritetai	<i>Kokie 3–5 darbo ar organizacijos aspektai yra svarbiausi?</i>

Atsakykite į klausimus:

Ar gerai įsivaizduojate, koks turi būti Jūsų svajonių darbas ir organizacinė aplinka? Jei ne, kokios Jums informacijos trūksta? Kur galėtume šią informaciją surasti?

Kuo gali būti naudinga ši informacija Jūsų asmeninės karjeros valdymui?

Ko išmokote atlikdamas šį pratimą?

7 užduotis. Kas man patinka?

Užduoties paskirtis. Padėti klientams įsivertinti, kokios veiklos bei tarpasmeniniai santykiai jiems teikia pasitenkinimą, ir šią informaciją panaudoti priimant karjeros sprendimus.

Surašykite į lentelę Jums patinkančių žmonių vardus ir mėgstamas veiklas skirtingose gyvenimo srityse.

Gyvenimo sritis	Žmonės	Veiklos
Studijos		
Darbas / praktika		
Laisvalaikis		
Šeima		

Surašykite į lentelę Jums nepatinkančių žmonių vardus ir nemėgstamas veiklas skirtingose gyvenimo srityse.

Gyvenimo sritis	Žmonės	Veiklos
Studijos		
Darbas / praktika		
Laisvalaikis		
Šeima		

Atsakykite sau į šiuos klausimus:

1 *Kokie žmonės Jums labiausiai patinka? Kodėl?*

.....

.....

2 *Kokie žmonės Jums labiausiai nepatinka? Kodėl?*

.....

.....

3 *Kokia veikla Jums labiausiai patinka?*

.....

.....

4 *Kokia veikla Jums labiausiai nepatinka?*

.....

.....

5 *Kaip aš galiu panaudoti šią informaciją savo karjerai?*

.....

.....

8 užduotis. Emocijas sukėlusios situacijos analizė

Užduoties paskirtis. Padėti klientams suprasti ir geriau valdyti stiprias neigiamas emocijas keliančias karjeros situacijas.

Atsakykite į klausimus.

Prisiminkite su darbu ar mokymusi susijusią situaciją, kuri sukėlė Jums stiprių emocijų. Trumpai aprašykite ją.

.....

.....

Kokias emocines reakcijas sukėlė ši situacija?

.....

.....

Ką reiškia šios emocinės reakcijos, kokią svarbią informaciją jos praneša?

.....

.....

Su kokiais Jūsų poreikiais gali būti susijusios šios emocinės reakcijos?

.....

.....

Su kokiomis mintimis tai siejasi, apie ką pagalvojote?

.....

.....

Kaip jautėsi Jūsų kūnas, kai išgyvenote šias emocijas?

.....

.....

Kokia reakcija buvo į šią situaciją, kaip elgėtės?

.....
.....

Ką norėtumėte keisti panašiose situacijose ateityje?

.....
.....

9 užduotis. Iracionalių minčių kontrolė

Užduoties paskirtis. Ugdyti klientų gebėjimą valdyti karjerai trukdančias iracionalias mintis.

Prisiminkite konkrečią karjeros (darbo, mokymosi) situaciją, kuri Jums sukėlė įtampą. Parašykite, kokios „karštos“ mintys kilo toje situacijoje (pavyzdžiui, „Aš nieko negaliu padaryti šioje situacijoje“ ir pan.), ir užrašykite jas skiltyje „karštos mintys“. Perskaitykite savo „karštas“ mintis ir pasistenkite surasti mąstymo klaidą. Ją pažymėkite lentelės skiltyje „Mąstymo klaida“ (pavyzdžiui, „Aš nieko negaliu padaryti šioje situacijoje“ – čia mąstymo klaidos yra perdėtas apibendrinimas ir savo galimybių nuvertinimas). Paskutinėje skiltyje „Šaltos mintys“ parašykite, kaip reiktų racionaliai, realistiškai vertinti situaciją (pavyzdžiui, „Aš galiu pasitraukti iš situacijos, kuri man nepatinka“; „Aš galiu pasakyti, kas man nepatinka šioje situacijoje“ ir pan.).

Situacija	„Karštos“ mintys	Mąstymo klaida	„Šaltos“ mintys

10 užduotis. Netinkamos mintys

Užduoties paskirtis. Ugdyti klientų gebėjimą valdyti karjerai trukdančias iracionalias mintis.

Žemiau esančioje lentelėje pateiktas destruktivių minčių, keliančių stresą, sąrašas. Pabandykite kairėje pusėje esančioms mintims sugalvoti alternatyvas, kurios padėtų pašalinti įtampą ir pagerinti gyvenimo kokybę.

Netinkama mintis	Alternatyva
Jeį patirsiu nesėkmę, būsiu visiškai žlugęs (-usi)	
Aš nieko nesugebu ir esu niekam tikęs (-usi)	
Aš viską žinau ir viską moku	
Aš privalau būti tobulas (-a) ir visiems patikti, kitaip manęs niekas nemylės	
Jeį atsisakysiu padėti, tapsiu niekam nereikalingas (-a) ir vienišas (-a)	
Aplinkiniai privalo pateisinti mano lūkesčius	
Viskas arba nieko – privalau laimėti, arba pralaimėsiu	
Vis tiek iš to nieko gero nebus	
Galiu ir vienas (-a) tai padaryti	
Aplink mane vien idiotai	

Netinkama mintis	Alternatyva
Aš privalau visiems patikti	
Kai tik... tuomet	
Jei pradėjai, tai ir baik	
Dar tai padarysiu, o tuomet pailsėsiu...	
Jei jis (ji) tikrai myli mane, vadinasi, žino, ko noriu	
Padaryti klaidą – blogiau nė negali būti	
Tai mano vienintelis ir paskutinis šansas	
Yra tik vienas teisingas sprendimas	
Juoda arba balta	
Kita (įrašykite)	
Kita (įrašykite)	

11 užduotis. Asmeninės jėgos šaltiniai

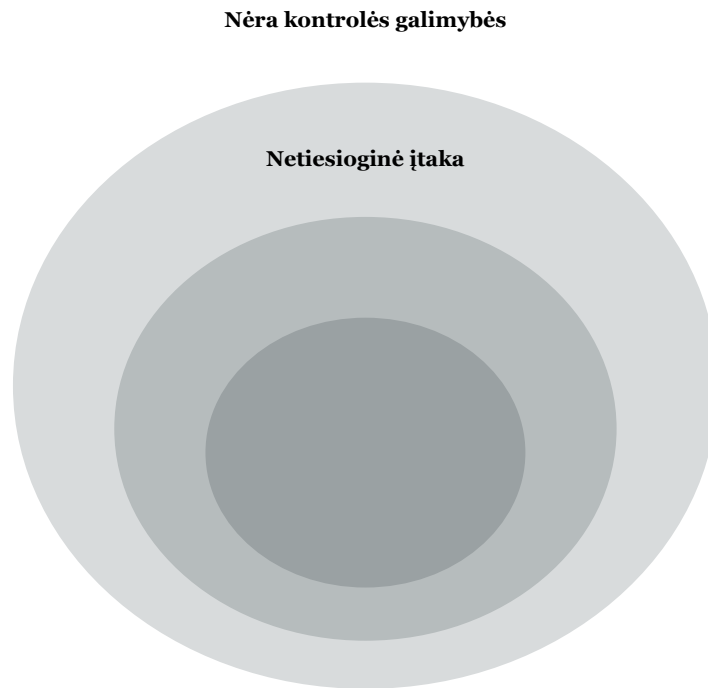
Užduoties paskirtis. Stiprinti klientų pasitikėjimą savimi, gebėjimą daryti įtaką kitiems žmonėms.

Asmeninę jėgą silpnina	
Kas	Pagrįskite, kaip ir kodėl
Nuolaidžiavimas sau	
Atsakomybės neprisirišimas	
Netinkama išvaizda	
Netvirta stovėseną	
Tyli kalba	
Neįtikinantis kalbėjimas	
Tariamąsios nuosakos vartojimas: „aš negalėčiau“, „aš turėčiau“...	
Riboti pasirinkimai	
Nesugebėjimas paklausti	
Atidėliojimas	
Plano neturėjimas	
Nesugebėjimas laikytis įsipareigojimų	

Verkimas viešai
Asmeninę jėgą stiprina
Tikėjimas savimi
Sakymas, ko nori
Žinių panaudojimas argumentavimui
Nuoseklumas
Pažadų pildymas
Atsakomybės prisiėmimas
Klaidų pripažinimas
Atvirumas naujoms galimybėms ir idėjoms
Rizikavimas
Buvimas geru sau
Konfliktų nevengimas
Planavimas
Pasitikėjimas intuicija

12 užduotis. Įtakos ribos*

Užduoties paskirtis. Tikslinti klientų kontrolės suvokimo ribas, daryti jas realistiškesnes.



Galima užpildyti šitas sferas, atsakant sau į klausimus:

1 *Ką aš visiškai kontroliuoju?*

1	2	3

2 *Kam aš tiesiogiai darau įtaką?*

1	2	3

3 Kam aš netiesiogiai darau įtaką?

1	2	3

4 Ko negaliu paveikti?

1	2	3

Ką reiškia apačioje užrašyta malda? Kodėl ji tokia svarbi, siekiant asmeninės lyderystės?

Dieve, leisk man ramiai priimti tai, ko negaliu pakeisti.

Drąsiai keisti tai, ką galiu.

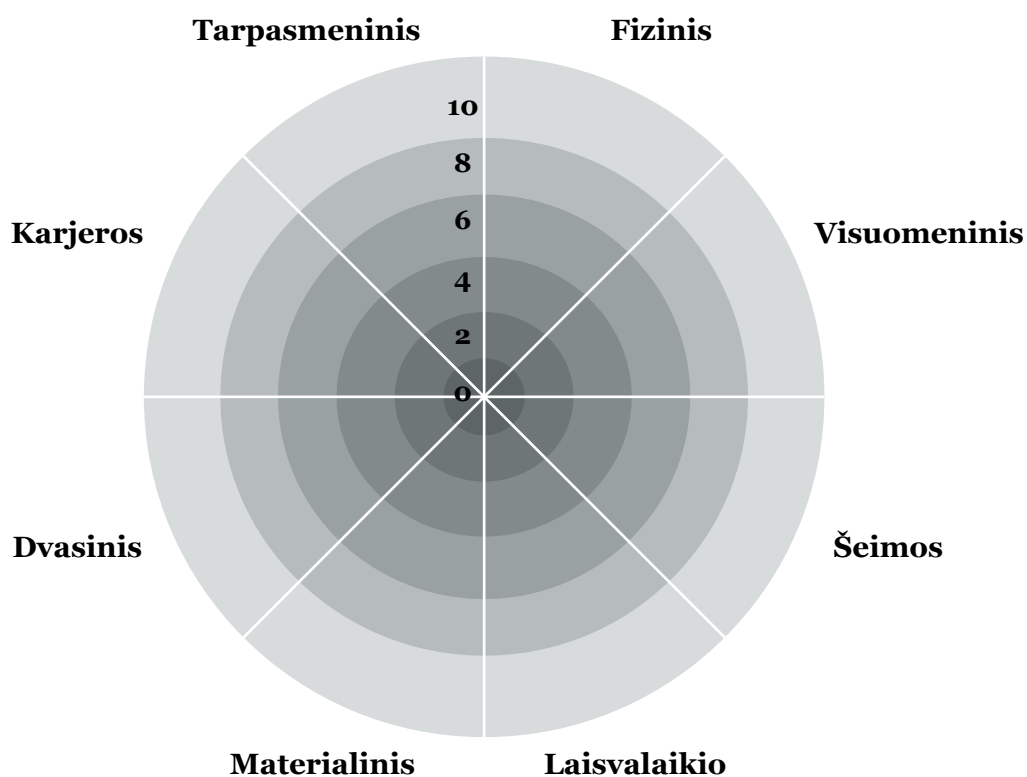
Ir išmintingai suprasti šį skirtumą.

**Parengta remiantis: Covey, S. R. (2006). 7 sėkmės lydimų žmonių įpročiai. Asmenybės pokyčių pamokos. Kaunas: Mijalbo.*

13 užduotis. Gyvenimo sričių auditas

Užduoties paskirtis. Įvertinti bei pagerinti klientų gyvenimo sričių balansą.

Paveikslėlyje pažymėkite, kiek dabartiniame savo gyvenime realizuojate kiekvieną iš pavaizduotų sričių. Rašykite 10, jei jaučiatės realizuojantys save šioje srityje maksimaliai, 2 – jei minimaliai.



Ką reikėtų padaryti, kad turėtumėte labiau subalansuotą gyvenimą?

**Parengta remiantis: Clawson J. G. S. Balancing your Life : Executive Lessons for Work, Family and Self. Singapore: Mainland Press Ltd., 2010.*

14 užduotis. Karjeros metaforos*

Užduoties paskirtis. Padėti klientui suprasti skirtingas karjeros sampratas bei pasirinkti tas, kurios geriausiai tinka siekti jo gyvenimo tikslų.

Karjeros metaforų apibūdinimas

Metafora	Paaiškinimas
Karjera kaip paveldas	Šioje metaforoje daroma prielaida, kad karjerą, visų pirma, lemia tai, ką mes paveldime. Tai gali būti labai įvairūs dalykai: genetinis paveldas, tėvų turima profesija, socialinė padėtis, visuomenėje vyraujančios normos. Pavyzdžiui, tėvas, garsus advokatas, skatina savo sūnų taip pat rinktis teisininko darbą. Tam sukuriamos visos prielaidos: mokymuisi reikalingi finansai, platus socialinis tinklas, žinoma pavardė ir t. t.
Karjera kaip ciklas	Šioje metaforoje akcentuojama, kad kiekvieno žmogaus karjera vystosi tam tikrais etapais (pavyzdžiui, augimas, tyrinėjimas, įsitvirtinimas, išlaikymas, pasitraukimas). Kiekvienas karjeros etapas sutampa su tam tikru gyvenimo etapu (pavyzdžiui, tyrinėjimas trunka nuo 15 iki 24 metų, įsitvirtinimas – nuo 25 iki 44 metų ir t. t.). Kiekvienas žmogus per savo biologinį amžių nuosekliai pereina išskirtus karjeros etapus, pradedant tyrinėjimu ir baigiant sklandžiu pasitraukimu į pensiją. Kiekviename iš šių etapų jis sprendžia skirtingo pobūdžio problemas (pavyzdžiui, tyrinėjimo fazėje renkasi profesiją, įsitvirtinimo – siekia karjeros aukštumą ir t. t.).
Karjera kaip veiksmas / veikimas	Ši metafora pabrėžia, kad karjera yra tai, ką mes realiai darome daug negalvodami apie tai, kas mums lemta. Pasaulis sparčiai keičiasi, todėl neverta kurti ilgalaikius karjeros planus, reikia aktyviai tirti karjeros galimybes, priimti greitus sprendimus ir veikti. Tik taip elgdami galime susikurti sėkmingą karjerą. Šia metafora besivadovaujantis žmogus tarsi „šokinėja iš vieno traukinio į kitą“, kai šie prasilenkia tarpinėje stotyje, vos tik supratęs, kad naujasis traukinys (šiuo atveju studijos, darbas, profesija) gali nuvežti ten, kur jam labiau norėtusi.
Karjera kaip atitikimas	Šioje metaforoje laikomasi nuostatos, kad derinimo ir pritaikymo aspektas karjeroje yra svarbiausias. Norėdami susikurti sėkmingą karjerą, pirmiausia turime gerai pažinti save, savo paskirtį, ypač savo gabumus bei interesus. Kitas žingsnis – pritaikyti savo stipriąsias puses, savo turimus gabumus ten, kur juos galime geriausiai realizuoti (tam tikrose profesijose, darbuose, studijose). Taip elgdami galime išpildyti savo gyvenimo pašaukimą ir sukurti didžiausią vertę visuomenei.

Karjera kaip kelionė	Ši metafora apibrėžia karjerą kaip unikalią asmens kelionę, kuri, peržengdama atskirų organizacijų ir profesijų ribas, trunka visą gyvenimą. Kiekvienas žmogus pasirenka ir organizuoja kelionę pagal savo maršrutą. Karjeros planas čia atitinka kelionės planą. Pasirinkdami studijas, darbus, profesijas, juos keisdami, mes kartu konstruojame savo karjeros kelionę.
Karjera kaip vaidmenys	Metaforoje pabrėžiama, kad žmogaus gyvenimas tai – teatras, kuriame mes skirtingose scenose vaidiname įvairius socialinius vaidmenis. Karjera yra viena iš scenų, kuriose geriau ar blogiau, daugiau ar mažiau patenkinti, vaidiname darbuotojo, verslininko, kolegos ir kitus vaidmenis. Tuos vaidmenis renkames atsitiktinai ar sąmoningai, jie gali būti mūsų pačių pasirinkti ar primesti kitų žmonių, visuomenės normų ir tradicijų.
Karjera kaip santykiai	Šioje metaforoje laikomasi nuostatos, kad karjerą lemia tai, kokį socialinį tinklą esame sukūrę. Platūs kokybiški tarpasmeniniai santykiai formuoja karjerą, atverdami įvairias karjeros galimybes, teikdami reikalingą informacinę, finansinę ir emocinę paramą. Geras socialinis tinklas kuria ir palaiko sėkmingą karjerą.
Karjera kaip išteklius	Metaforoje pabrėžiama investicinė karjeros pusė. Čia teigiama, kad karjera gali būti laikoma investicija, kurią, visų pirma, reikia susikurti, o tik paskui galima tikėtis, kad ji atsipirks. Atsipirkimas yra tiek finansinis, tiek emocinis, jaučiamas per pasitenkinimą atliekamu darbu, savirealizaciją, aplinkinių pripažinimą bei pagarbą.
Karjera kaip pasakojimas	Šioje metaforoje akcentuojama karjeros kaip subjektyviai pasakojamos istorijos pusė. Ne tiek svarbu reali darbo patirtis, turimi pasiekimai, kiek gebėjimas papasakoti savo sėkmingos karjeros istoriją. Pozityvus mąstymas apie savo karjerą suteikia pačiam asmeniui daugiau pasitikėjimo, leidžia imtis naujų galimybių. Aplinkiniai taip pat teigiamai reaguoja į sėkmingus žmones, yra linkę jiems suteikti daugiau galimybių (priimti į darbą, patikėti sudėtingesnes užduotis ir t. t.).

*Parengta remiantis: Inkson, K. (2007). *Understanding Careers: The Metaphors of Working Lives*. Thousand Oaks: Sage Publications.

15 užduotis. Mano gyvenimo istorija

Užduoties paskirtis. Padėti klientui išgryninti trokštamą gyvenimo scenarijų.

Įsivaizduokite, jog praėjus 150 metų, kai Jūsų jau nebėra tarp gyvųjų, kažkas sugalvoja parašyti Jūsų gyvenimo istoriją. Parašykite šios knygos santrauką, atkreipkite dėmesį į pateiktus klausimus.

Kaip knygos herojaus gyvenimas atrodė jo gyvenimo pabaigoje? Kaip jis jautėsi? Kokia aplinka jį supa?

.....

.....

Kaip knygos herojus nugyveno savo gyvenimą? Kokia būtų trumpa jo biografija?

.....

.....

Kaip pavaizduotas knygos herojus, kokios jo savybės išryškintos?

.....

.....

Ko jis siekė savo gyvenime, kas buvo jo jėgų šaltinis?

.....

.....

Su kokiais iššūkiomis savo kelyje jis susidūrė ir kaip juos įveikė?

.....

.....

Kokios buvo pagrindinės herojaus stiprybės

.....

.....

16 užduotis. Karjeros pokyčių inventorizacija

Užduoties paskirtis. Padėti klientui įsivertinti tipiškas reakcijas pokyčių metu.

Atsakykite, kaip Jūs reaguojate (ką galvojote, kaip jautėtės, elgėtės) šių pokyčių metu:

☑ *Stojant į aukštąją mokyklą*

.....

.....

.....

☑ *Pirmo studijų semestro metu*

.....

.....

.....

☑ *Pakeitus gyvenamąją vietą (net trumpam laikui)*

.....

.....

.....

☑ *Priėmus karjeros sprendimą (įsipareigojus tam tikram pasirinkimui)*

.....

.....

.....

Kaip Jūsų reakcijos keičiasi laikui bėgant? Pavyzdžiui, kaip elgiatės pirmomis dienomis? Kaip jūsų reakcijos pasikeičia, praėjus ilgesniam laikui (pavyzdžiui, mėnesiui)?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

18 užduotis. Karjeros sprendimų priėmimo kriterijų nustatymas

Užduoties paskirtis. Padėti klientui išgryninti karjeros pasirinkimams svarbius kriterijus.

Užrašykite, kas Jums svarbu priimant su karjera susijusius sprendimus (pavyzdžiui, įdomus darbas, laisvas grafikas, atlyginimo dydis ir t. t.). Dešinėje lentelės pusėje kiekvieną užrašytą kriterijų įvertinkite balais pagal svarbą (bendra balų suma neturi viršyti 10).

Nr.	Kriterijus	Balai
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
Iš viso		10

19 užduotis. Karjeros sprendimų vertinimas

Užduoties paskirtis. Įvertinti galimas karjeros alternatyvas, naudojant racionalų karjeros sprendimų priėmimo modelį.

Žemiau esančioje lentelėje užrašykite tris galimus Jūsų karjeros pasirinkimus (pavyzdžiui, tris profesijas, studijų kryptis, darbus, kuriuos norėtumėte dirbti, ir pan.). Surašykite karjeros pasirinkimui svarbius kriterijus (pavyzdžiui, įdomus darbas, laisvas grafikas, atlyginimo dydis ir t. t.). Pažymėkite kiekvieno sprendimo kriterijaus reikšmę (svorį) balais (balų suma negali viršyti 10). Kiekvieną iš trijų galimų karjeros pasirinkimų įvertinkite pagal jų sprendimo kriterijų atitikimą (pavyzdžiui, kiek konkretus darbas yra įdomus, kiek jame taikomas laisvas darbo grafikas, kiek jis leidžia tikėtis aukštų pajamų ir t. t.). Pasirinkimų vertinimui naudokite dešimties balų sistemą (visiškai atitinka – 10 balų, neatitinka – 0 balų). Atlikę alternatyvų vertinimą, suskaičiuokite, kiek balų surinko kiekvienas jų.

Sprendimo kriterijai	Kriterijaus svoris	Galimi pasirinkimai		
Iš viso	10

Ar racionali būdu išskirta geriausia karjeros alternatyva atitiko Jūsų lūkesčius? Jei ne, kodėl manote, jog tai nėra geriausias Jūsų pasirinkimas, ko jai trūksta?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PRIEDAI

1 PRIEDAS. Karjeros konsultavimo kompetencijos

(Šaltinis: Aukštųjų mokyklų studentų karjeros valdymo paslaugų srities kokybės gairės)

Pagrindinės karjeros valdymo specialistų kompetencijos

Pagrindinių kompetencijų sritys	Kompetencijos
1. Teorinių ir praktinių žinių apie karjerą bei jos valdymą taikymas	<ul style="list-style-type: none">• Taikyti teorinius žmogaus raidos modelius praktinėje veikloje.• Taikyti pagrindines karjeros teorijas ir asmeninės karjeros valdymo modelius praktinėje veikloje.• Identifikuoti naujas karjeros srities teorines tendencijas ir jas pritaikyti praktinėje veikloje.• Taikyti karjeros valdymo kompetencijų modelius (nacionalinio lygmens ir kt.) praktinėje veikloje.• Rinkti, analizuoti ir praktinei veiklai panaudoti informaciją apie naujausias mokymosi, profesijos, užimtumo galimybių bei darbo rinkos tendencijas.• Plėtoti karjeros valdymo paslaugas ir programas aukštosiose mokyklose.
2. Profesinis elgesys	<ul style="list-style-type: none">• Vadovautis profesinės etikos principais.• Vadovautis profesinę veiklą reglamentuojančiais teisės aktais ir kitais dokumentais.• Teikti karjeros valdymo paslaugas, atsižvelgiant į studentų individualius skirtumus.• Skatinti studentų pasitikėjimą savimi ir savarankiškumą, valdant asmeninę karjerą.• Vykdyti karjeros valdymo paslaugų teikimo stebėseną.• Užtikrinti teikiamų karjeros valdymo paslaugų kokybę.• Inicijuoti, organizuoti ir vykdyti praktinius tyrimus, projektus, susijusius su karjeros valdymo sritimi.• Tobulinti kompetencijas, reikalingas kokybiškam karjeros valdymo paslaugų teikimui.
3. Tarpasmeninis bendravimas	<ul style="list-style-type: none">• Efektyviai bendrauti žodžiu ir raštu.• Teikti grįžtamąjį ryšį, skatinant studentų karjeros vystymą ir padedant jiems įgyti karjeros valdymo kompetencijas.• Kurti bendradarbiavimu paremtus profesinius santykius su studentais.• Kurti bendradarbiavimu paremtus darbo santykius su kolegomis, institucijomis, organizacijomis, bendruomenėmis, dalijantis savo žiniomis ir patirtimi.

Pagrindinių kompetencijų sritys	Kompetencijos
4. Poreikių išsiaiškinimas ir nukreipimas	<ul style="list-style-type: none"> • Įvertinti studentų poreikius ir pasirengimą savarankiškai spręsti karjeros problemas. • Parinkti studentų pasirengimą ir poreikius atitinkančias karjeros valdymo paslaugas, tinkamai pristatyti jas studentams bei suteikti reikiamą pagalbą joms gauti. • Plėsti ir palaikyti kontaktus su įvairiomis institucijomis, organizacijomis, bendruomenėmis, galinčiomis padėti studentams valdyti asmeninę karjerą ir spręsti karjeros problemas. • Atpažinti rizikos grupėms priklausančius asmenis ir tinkamai juos nukreipti pas kitus specialistus.
5. Informacinių technologijų taikymas	<ul style="list-style-type: none"> • Taikyti įvairias karjeros valdymo informacines sistemas. • Teikti karjeros valdymo paslaugas, naudojantis internetu prieinamomis priemonėmis. • Naudoti šiuolaikines informacines komunikacines technologijas ir elektronines priemones karjeros valdymo paslaugoms teikti.

Specialiosios karjeros valdymo specialistų kompetencijos

Karjeros konsultavimo kompetencijų sritys	Specialiosios kompetencijos
1. Teorinių ir praktinių žinių apie karjeros konsultavimą taikymas	<ul style="list-style-type: none"> • Taikyti šiuolaikines karjeros konsultavimo sampratas ir principus. • Susieti konsultavimo teorijas, modelius ir technikas su karjeros teorijomis bei juos taikyti praktinėje veikloje. • Įvertinti ir palyginti skirtingų karjeros konsultavimo strategijų (modelių, būdų, technikų, priemonių) pranašumus ir trūkumus, jų taikymo galimybes bei ribas. • Įvertinti ir palyginti skirtingų, konsultuojant karjeros klausimais dažniausiai naudojamų, karjeros vertinimo būdų, metodų ir procedūrų pranašumus bei trūkumus, taikymo galimybes ir ribotumus. • Rinkti ir analizuoti informaciją apie konkrečias karjeros vertinimo priemones, naudojamas karjeros konsultacijose, bei įvertinti šių priemonių kokybę. • Identifikuoti naujas karjeros konsultavimo srities teorines ir praktines tendencijas, jas vertinti bei pritaikyti praktinėje veikloje.
2. Karjeros konsultavimo poreikių analizė	<ul style="list-style-type: none"> • Nustatyti ir įvertinti studentų lūkesčius ir poreikius, susijusius su karjeros konsultavimu. • Įvertinti studento motyvaciją ir pasirengimą karjeros konsultavimo procesui. • Pristatyti ir aptarti su studentais karjeros konsultavimo galimybes, ribas bei naudą, atsižvelgiant į studentų poreikius ir jų pasirengimą.

<p>3. Karjeros konsultavimo strategijos nustatymas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nustatyti konkrečius karjeros konsultavimo tikslus ir laukiamus rezultatus. • Parinkti tinkamą karjeros konsultavimo strategiją (modelį, būdus, technikas, priemones), atsižvelgiant į konkrečius karjeros konsultavimo tikslus, studentų poreikius ir charakteristikas, atsižvelgiant į savo kompetencijas karjeros konsultavimo srityje. • Aptarti ir suderinti su studentais konsultavimo tikslus, planą, naudojamą priemones, jų galimybes ir ribotumus.
<p>4. Karjeros konsultavimo paslaugų teikimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valdyti individualaus karjeros konsultavimo procesą. • Suformuoti, suburti karjeros konsultavimo grupę ir valdyti grupinio karjeros konsultavimo procesą. • Sukurti teigiamą fizinę ir emocinę aplinką karjeros konsultavimui. • Teikti emocinę ir informacinę paramą studentams. • Taikyti konkrečią karjeros konsultavimo situaciją atitinkančius konsultavimo būdus, technikas ir priemones • Nustatyti ir suprasti studento individualius ypatumus, susijusius su karjera ir jos valdymu. • Nustatyti ir suprasti studento karjerą veikiančius šeimyninius, socialinius, kultūrinius veiksnius. • Padėti studentams apibrėžti, tirti ir suprasti karjeros problemas, atskleisti įvairius karjeros problemų sprendimo būdus, juos įvertinti ir pasirinkti geriausiai atitinkančius studentų poreikius bei galimybes. • Padėti studentams įgyti naudingos patirties ir mokytis, savarankiškai valdyti karjerą ir įveikti sunkumus ateityje. • Stebėti ir vertinti karjeros konsultavimo procesą bei studentų pažangą. • Aptarti su studentais konsultavimo procesą ir jo asmeninę pažangą.
<p>5. Karjeros konsultavimo paslaugų užbaigimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Įvertinti studentų asmeninę pažangą, baigiant karjeros konsultavimo procesą • Sukurti tinkamą emocinę aplinką karjeros konsultavimui užbaigti ir studentų pažangai aptarti. • Padėti studentams kuo tiksliau ir konkrečiau suformuluoti ir įsivertinti karjeros konsultavimo metu pasiektą asmeninę pažangą bei pokyčius, sprendžiant karjeros problemą, įgytas / sustiprintas karjeros valdymo kompetencijas. • Aptarti su studentais, kaip panaudoti karjeros konsultavimo metu įgytą patirtį ir pasiektus rezultatus asmeninės karjeros valdymui. • Paskatinti ir padėti studentams nustatyti asmeninės karjeros valdymo žingsnius, galimus artimiausiu metu iššūkius bei strategijas jiems įveikti.
<p>6. Karjeros konsultavimo paslaugų teikimo vertinimas ir tobulinimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rinkti, analizuoti ir vertinti duomenis apie studentams teikiamų karjeros konsultavimo paslaugų kokybę ir rezultatus. • Naudoti karjeros konsultavimo paslaugų teikimo vertinimo rezultatus, tobulinant šios paslaugos teikimo praktiką.

2 PRIEDAS. Karjeros valdymo specialisto etikos kodeksas

(Šaltinis: Aukštųjų mokyklų studentų karjeros valdymo paslaugų srities kokybės gairės)

Etikos kodeksas – tai dokumentas, kuris apibrėžia karjeros valdymo specialistų elgesio normas, etikos principus, reglamentuoja tarpusavio santykius su kitais karjeros valdymo paslaugų dalyviais, teikiant karjeros valdymo paslaugas.

- ✓ **Etikos kodekso paskirtis – padėti spręsti etines problemas, priimant optimalius sprendimus.**
- ✓ **Svarbiausia Karjeros valdymo specialisto etikos kodekso (toliau – Etikos kodeksas) nuostata – asmeniui skiriamas pagrindinis dėmesys.**
- ✓ **Santykių su klientais etikos principai:**
 - **Asmeninis požiūris į žmogų.** Karjeros valdymo specialistas dirbdamas vadovaujasi principu, kad asmens niekada negalima traktuoti kaip objekto ir naudoti kaip priemonės pasiekti tikslą.
 - **Individualizuotas priemonių taikymas.** Karjeros valdymo specialistas taiko karjeros valdymo priemones, atsižvelgdamas į asmens individualius ypatumus bei poreikius.
 - **Pagarba asmeniui.** Karjeros valdymo specialistas gerbia asmens teises ir jo orumą.
 - **Objektyvumas ir sąžiningumas.** Karjeros valdymo specialistas rūpinasi besikreipusių asmenų gerove, teikdamas aktualią ir tikslią informaciją. Karjeros valdymo specialistas padeda klientui atpažinti savo galimybes ir, gerbdamas jo apsisprendimo teisę, leidžia savarankiškai ir laisvai priimti sprendimus.
 - **Santykių su klientu nešališkumas.** Karjeros valdymo specialistas vengia bet kokio galimo interesų konflikto, kuris lemtų jo profesinius sprendimus ar elgseną. Karjeros valdymo specialistas ryšių su klientais nenaudoja asmeninei, socialinei, profesinei, politinei ar finansinei naudai gauti, ypač situacijose, kai tai gali pakenkti teikiant objektyvias paslaugas ir priimant teisingus sprendimus.
- ✓ **Santykių su kolegomis etikos principai:**
 - **Pagarba kolegoms darbuotojams.** Karjeros valdymo specialistas gerbia savo kolegas – jų teises, asmens orumą.
 - **Bendradarbiavimas ir konsultavimasis su kolegomis.** Karjeros valdymo specialistas, bendraudamas su kolegomis, siekia užtikrinti gerą psichologinę atmosferą, konstruktyvius dalykiškus tarpasmeninius santykius.

- *Informacijos dalijimasis su kolegomis. Karjeros valdymo specialistas dalijasi turima profesine informacija (išskyrus konfidencialią) su kolegomis, atskleidžia informacijos šaltinius ir pateikia ją objektyviai.*
- *Profesinė pagalba kolegoms. Karjeros valdymo specialistas rodo iniciatyvą ir suteikia profesinę pagalbą kolegai, kuriam tuo metu ši pagalba yra reikalinga. Karjeros valdymo specialistas noriai dalijasi savo darbo patirtimi su mažiau patyrusiais ir mažiau įgudusiais kolegomis.*

☑ **Profesinės elgesio etikos principai:**

- *Nuolatinis profesinis tobulėjimas. Karjeros valdymo specialistas užtikrina savo teikiamų paslaugų kokybę, taip pat nuolatinį turimų kompetencijų tobulinimą ir darbui reikalingų naujų kompetencijų įgijimą.*
- *Veikimo kompetencijos ribų nustatymas. Karjeros valdymo specialistas pripažįsta savo kompetencijų ribas ir teikia tik tas paslaugas, kurioms jis turi reikiamą kompetencijų.*
- *Profesinės reputacijos palaikymas. Karjeros valdymo specialistas dirbdamas nenaudoja nepatikimų priemonių, metodų, informacijos šaltinių, dėl kurių patarimai, ekspertizės ar išvados gali būti klaidinantys. Karjeros valdymo specialistas prisiima atsakomybę už dėl jo kaltės įvykusius konfliktus, jo padarytas klaidas, kurias ištaiso.*
- *Paslaugų pasiūlos plėtra. Karjeros valdymo specialistas, naudodamas darbo veiksmingumą didinančius ir kokybę gerinančius metodus, skatina visų formų informacijos sklaidą, ryšių su socialiniais partneriais ir verslo vadybos integraciją, padedančią užtikrinti teikiamų paslaugų pasiūlos plėtrą.*
- *Ryšių su bendradarbiaujančiomis institucijomis ir organizacijomis palaikymas. Karjeros valdymo specialistas skatina institucijas, organizacijas, darbdavius, studentus ir suinteresuotus pavienius asmenis bendradarbiauti, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir veiksmingumą.*
- *Etikos kodekso nuostatų ir taisyklių laikymasis bei pagarba įstatymams. Karjeros valdymo specialistas laikosi Etikos kodekso ir specialisto veiklą reglamentuojančių teisės aktų nustatytų reikalavimų. Karjeros valdymo specialistas informuoja atitinkamas institucijas apie Etikos kodekso reikalavimų nesilaikymo ar įstatymų pažeidimo atvejus. Karjeros valdymo specialistas imasi adekvačių priemonių ištaisyti savo, kolegų etinių normų ar įstatymų pažeidimų padarinius.*
- *Kokybiškų karjeros valdymo paslaugų teikimo tęstinumas. Siekiant užtikrinti kokybiškas karjeros valdymo paslaugas studentams, karjeros valdymo paslaugų teikimo procesas ir jo tarpiniai rezultatai dokumentuojami, tvarkomi, paskirstomi ir saugomi taip, kad būtų naudinga karjeros valdymo specialistams teikti studentui kitas paslaugas.*
- *Orientacija į organizacijos tikslus. Karjeros valdymo specialistas dirba ir suteikia paslaugas, atsižvelgdamas į aukštosios mokyklos iškeltus bendrus ir karjeros valdymo paslaugų teikimo tikslus. Karjeros valdymo specialistas nesiima veiksmų, kurie prieštarautų aukštosios mokyklos iškeltiems tikslams ir veiklos kryptims.*

☑ **Konfidencialumo principai:**

- *Informacijos konfidencialumas. Karjeros valdymo specialistas gerbia asmens teisę į privatumą ir laikosi atitinkamuose teisės aktuose apibrėžtų darbo su asmeniniais duomenimis reikalavimų.*
- *Konfidencialumo taikymo sferos. Karjeros valdymo specialistas užtikrina visų paslaugų teikimo formų konfidencialumą: korespondencijos, susirašinėjimo elektroniniu paštu, pokalbių telefonu, darbo grupėje, nuotoliniu būdu, šeimoje ir kt.*
- *Informavimas apie konfidencialumo ribas. Karjeros valdymo specialistas informuoja studentą apie konfidencialumo ribas.*
- *Konfidencialios informacijos atskleidimo sąlygų laikymasis. Karjeros valdymo specialistas turi teisę atskleisti konfidencialią informaciją tik gavęs studento sutikimą, išskyrus tuos atvejus, kai akivaizdus pavojus ir grėsmė kyla studentui ar kitiems asmenims, taip pat įstatymų numatytais atvejais.*

☑ **Etikos principai atliekant mokslinius tyrimus, juos publikuojant:**

- *Tyrimų planavimas. Karjeros valdymo specialistas, atlikdamas mokslinius tyrimus, į kuriuos bus įtraukti duomenys apie studentus, žino asmens duomenų naudojimo tyrimų metu ir konfidencialumo principus, užtikrina jų laikymąsi tyrimo problemos iškėlimo, planavimo ir įgyvendinimo etapuose.*
- *Karjeros specialisto atsakomybė vykdant tyrimus. Karjeros valdymo specialistas prisiima atsakomybę už moksliniuose tyrimuose dalyvaujančių respondentų gerovę tokia apimtimi, kad respondentai nepatirtų neigiamų psichologinių, fizinių ir socialinių padarinių.*
- *Mokslinių tyrimų dalyvių informavimas. Karjeros valdymo specialistas, prieš atlikdamas mokslinius tyrimus, gauna tyrimų dalyvių sutikimą įtraukti duomenis apie juos į mokslinį tyrimą. Taip pat informuoja tyrimų dalyvius apie:*
 - A** *būsimo mokslinio tyrimo procedūrą;*
 - B** *galimus nepatogumus ir riziką;*
 - C** *galimybę gauti visus atsakymus į klausimus apie mokslinio tyrimo procedūras;*
 - D** *galimybę tyrimo dalyviui bet kuriuo metu pasitraukti iš tyrimo;*
 - E** *galimybę gauti tyrimo rezultatus.*
- *Duomenų apie tyrimo dalyvius naudojimas kituose moksliniuose tyrimuose. Karjeros valdymo specialistas, teikdamas mokslinio tyrimo duomenis kitam moksliniam tyrimui atlikti, ne- teikia asmeninių duomenų apie tyrimo dalyvius.*

☑ *Etikos principai vykdant privačią praktiką:*

- *Privačios praktikos suderinamumas. Karjeros valdymo specialistas, užsiimantis vieša karjeros valdymo paslaugų teikimo praktika, gali vykdyti ir privačią praktiką.*
- *Privačios praktikos reklamos tikslumas. Karjeros valdymo specialistas, reklamuodamasis kaip privačios praktikos specialistas, visuomenei tiksliai nurodo, kokias profesines paslaugas jis teikia, kokią patirtį turi ir kokias konsultavimo technikas jis taiko.*
- *Privačios praktikos pristatymas per viešųjų paslaugų teikimą. Karjeros valdymo specialistas, dirbdamas privačioje arba kitoje organizacijoje, nenaudoja savo kaip privataus praktiko vardo, teikdamas viešąsias karjeros valdymo paslaugas.*
- *Etikos kodekso laikymasis vykdant privačią praktiką. Karjeros valdymo specialistas įsipareigoja atsisakyti vykdyti privačią praktiką, kuri prieštarauja Etikos kodekso nuostatom.*

☑ *Etinių problemų sprendimo modelis:*

- *Etinės problemos ar dilemos pripažinimas. Karjeros valdymo specialistas turi atpažinti realiai egzistuojančią etinę problemą ar dilemą, nes jo emocinė reakcija į iškilusias etines problemas (pavyzdžiui, nejauki jausena dėl susidariusios sudėtingos situacijos, dėl jo paties ar besikreipusio asmens veiksmų, kolegų atsainaus elgesio ir pan.) dažnai tampa paskata priimti nepagrįstus sprendimus.*
- *Etinės problemos nustatymas. Karjeros valdymo specialistas turi atpažinti visus tiesiogiai su etine problema susijusius veiksnius, veikėjus ir situaciją, kurie atitinka Etikos kodekso principų pažeidimus, nustatyti savo ir kitų probleminės situacijos dalyvių galimas reakcijas.*
- *Alternatyvių sprendimų svarstymas. Svarstymas turi apimti trumpalaikių ir ilgalaikių padarinių kiekvienam probleminės situacijos dalyviui nustatymą bei šiems padariniams mažinti ir probleminei situacijai spręsti reikalingos informacijos surinkimą. Esant būtinybei, ieškoma papildomos kompetentingų specialistų ar kolegų pagalbos. Karjeros valdymo specialistas turi prognozuoti ir apsvarstyti savo bei kitų probleminės situacijos dalyvių emocines reakcijas į kiekvieną galimą sprendimą. Karjeros valdymo specialistas taip pat turi apsispręsti, kiek laiko jis gali svarstyti situaciją, prognozuoti įvairius sprendimus ir galimų sprendimų scenarijus.*
- *Sprendimo priėmimas. Karjeros valdymo specialistas, iš alternatyvių sprendimų priimdamas vieną ar kelis, įvertina tai, kuris iš šių sprendimų geriausiai padėtų visiems probleminės situacijos dalyviams.*
- *Etinės problemos sprendimo pritaikymo patirties įvertinimas. Karjeros valdymo specialistas priima atsakomybę už etinės problemos sprendimo įgyvendinimo galimus teigiamus ir neigiamus padarinius. Tai įpareigoja karjeros valdymo specialistą daryti išvadas ir atlikti įgytos patirties įvertinimą. Nustačius, kad etinė problema liko neišspręsta, būtina ieškoti naujų jos sprendimo būdų.*

☑ *Etikos kodekso vykdymo priežiūra, priemonių, taikomų nevykdant Etikos kodekse išdėstytų principų, ir kitus etinius klausimus sprendžia aukštoji mokykla.*

III priedas. Karjeros valdymo kompetencijų tinklelis

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
1. Savęs pažinimo kompetencijos			
1.1. Karjerai svarbių asmenybės ypatumų pažinimas	<p>Suprasti savęs pažinimo reikšmę karjeros valdymui. Žinoti karjerai svarbius asmenybės ypatumus, tokius kaip asmeninės savybės, vertybės, interesai, gabumai, kompetencijos ir kt., bei suprasti jų sąsajas su karjera. Žinoti savęs pažinimo ir įvertinimo būdus bei priemones. Suprasti skirtumus tarp asmens savęs vertinimų ir kitų (išorinio) vertinimo. Suprasti, kodėl karjerai yra svarbus realus ir teigiamas savęs vertinimas. Suprasti refleksijos naudą savęs pažinimui ir turėti refleksyvumo lavinimui reikalingų žinių.</p>	<p>Gebėti karjerai svarbių asmenybės ypatumų pažinimui parinkti tinkamus būdus ir priemones. Gebėti įsivertinti karjerai svarbius asmenybės ypatumus, tokius kaip asmeninės savybės, vertybės, interesai, gabumai, kompetencijos ir kt. Gebėti įsivertinti savo stipriąsias ir tobulintinas puses. Gebėti eksperimentuoti su savo požiūriais ir elgesiu, įsivertinti įgytą patirtį ir panaudoti ją karjerai. Gebėti savęs pažinimui pasinaudoti aplinkinių grįžtamuju ryšiu.</p>	<p>Siekti geriau pažinti save. Siekti ugdyti savo refleksyvumą. Drįsti imtis naujos veiklos, siekti atvirai tyrinėti save, gauti grįžtamąjį ryšį iš kitų. Siekti vertinti save realiai ir teigiamai.</p>
1.2. Asmens raidos įtakos karjerai pažinimas	<p>Žinoti apie fizinę, psichologinę ir socialinę asmenybės raidą bei jos sąsajas su karjera. Žinoti apie svarbius gyvenimo įvykius (tokius kaip šeimos sukūrimas, vaiko gimimas, darbo netekimas ir kt.) ir jų sukeltus vaidmenų pokyčius. Suprasti asmens raidos bei svarbių gyvenimo įvykių įtaką karjerai.</p>	<p>Gebėti įvardyti asmeninei karjerai svarbius savo raidos pokyčius bei gyvenimo įvykius. Gebėti stebėti ir apibūdinti savo elgesį bei išgyvenimus (mintis, jausmus, pojūčius, sąmonės būsenas), susijusius su karjerai svarbiais įvykiais, suprasti jų reikšmę karjeros planams. Gebėti įvertinti karjeros galimybes asmens raidos kontekste.</p>	<p>Siekti vertinti karjeros galimybes asmens raidos kontekste. Siekti atsižvelgti į svarbių gyvenimo įvykių įtaką asmeninei karjerai.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
2. Karjeros galimybių tyrinėjimo kompetencijos			
2.1. Karjeros informacijos rinkimas, įvertinimas ir naudojimas	<p>Suprasti karjeros informacijos reikšmę karjeros valdymui.</p> <p>Žinoti įvairias, sistemingą karjeros galimybių tyrinėjimą leidžiančias, karjeros informacijos formas, šaltinius, gavimo būdus, sisteminimo schemas.</p> <p>Žinoti karjeros informacijos panaudojimo galimybes ir ribotumus.</p> <p>Žinoti karjeros informacijos kokybės vertinimo būdus bei kriterijus.</p> <p>Suprasti, kaip karjeros informaciją panaudoti asmeninės karjeros valdymui.</p> <p>Suprasti, kaip tobulinti karjeros galimybių tyrinėjimą.</p>	<p>Gebėti įvertinti karjeros informacijos poreikį asmeninės karjeros valdymui.</p> <p>Gebėti pasirinkti ir naudoti įvairiais karjeros informacijos šaltiniais, formomis bei gavimo būdais.</p> <p>Gebėti įvertinti karjeros informacijos, jos šaltinių ir gavimo būdų naudą, privalumus ir trūkumus.</p> <p>Gebėti kurti ir naudoti socialinį tinklą karjeros galimybių tyrinėjimui.</p> <p>Gebėti įvertinti karjeros informacijos kokybę.</p> <p>Gebėti naudoti karjeros informaciją asmeninės karjeros valdymui.</p>	<p>Siekti asmeninės karjeros valdymui naudoti aktualią ir kokybišką karjeros informaciją.</p> <p>Siekti nuolat vertinti ir tobulinti savo karjeros galimybių tyrinėjimo įgūdžius.</p>
2.2. Pasaulinių ekonominės, socialinės, technologinės raidos tendencijų tyrinėjimas	<p>Suprasti, kokią įtaką visuomenės poreikiai daro darbo rinkos ir profesijų pokyčiams.</p> <p>Žinoti pagrindines šiuolaikines pasaulio ekonominės, socialinės, technologinės raidos tendencijas ir suprasti, kokią įtaką jos daro dabarties ir ateities karjeros galimybėms.</p> <p>Žinoti pasaulinių ekonominės, socialinės, technologinės raidos tendencijų tyrimo būdus bei priemones.</p>	<p>Gebėti tirti visuomenės poreikius ir jų pokyčius bei įvertinti jų įtaką asmeninei karjerai.</p> <p>Gebėti įvertinti karjeros galimybes prognozuojamų ekonominių, technologinių bei socialinių pokyčių kontekste.</p> <p>Gebėti nustatyti ekonominių, socialinių, technologinių raidos tendencijų įtaką asmeninei karjerai dabar ir ateityje.</p>	<p>Demonstruoti atvirumą pokyčiams pasaulyje ir teigiamai juos vertinti.</p> <p>Siekti valdyti asmeninę karjerą, atsižvelgiant ne tik į asmeninius, bet ir į visuomenės poreikius.</p> <p>Siekti valdyti asmeninę karjerą, atsižvelgiant į ekonominės, socialinės, technologinės raidos tendencijas.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
2.3. Užimtumo galimybių tyrinėjimas	<p>Žinoti įvairias užimtumo formas (nuolatinis darbas, individuali veikla, darbas pagal autorines sutartis ir kt.).</p> <p>Žinoti reikalavimus savarankiškam verslui bei suprasti jo privalumus ir trūkumus.</p> <p>Žinoti pagrindines darbo rinkos tendencijas.</p> <p>Žinoti darbo rinkos keliamus reikalavimus darbuotojams (kompetencijoms, asmeninėms savybėms, patirčiai ir kt.).</p> <p>Žinoti ūkio sektorių, karjeros krypčių, organizacijų, darbo vietų, profesijų, pareigybių sampratą, struktūrą bei tyrinėjimo būdus ir priemones.</p> <p>Suprasti, kaip tarpusavyje susijusi informacija apie profesijas, užimtumą ir mokymąsi.</p>	<p>Gebėti rinkti, interpretuoti, vertinti bei asmeninės karjeros tikslams panaudoti sutrinktą informaciją apie dominančius ūkio sektorius, karjeros kryptis, organizacijas, profesijas, darbo vietas, pareigybes.</p> <p>Gebėti nustatyti reikalavimus darbuotojų kompetencijoms bei asmeninėms savybėms tam tikruose ūkio sektoriuose, karjeros kryptyse, profesijose, organizacijose, darbo vietose, pareigybėse.</p> <p>Gebėti įvertinti nuosavo verslo privalumus ir trūkumus, palyginti su asmeniniais interesais bei vertybėmis.</p> <p>Gebėti asmeninės karjeros valdymo tikslais pasinaudoti darbo rinkos informacija.</p>	<p>Domėtis užimtumo galimybėmis.</p> <p>Demonstruoti atvirumą įvairioms užimtumo formoms.</p> <p>Teigiamai vertinti savarankišką verslą.</p> <p>Siekti ugdyti kompetencijas, atsižvelgiant į darbo rinkos reikalavimus.</p> <p>Siekti vertinti reikalavimų darbuotojams pokyčius.</p>
2.4. Mokymosi galimybių tyrinėjimas	<p>Suprasti, kas yra mokymasis visą gyvenimą ir kokia jo reikšmė karjerai.</p> <p>Žinoti mokymosi galimybių tyrinėjimo būdus ir priemones.</p> <p>Žinoti įvairius paramos mokymuisi šaltinius.</p> <p>Suprasti, kaip funkcionuoja formalus ir neformalus ugdymo sistema, kokias teises bei pareigas turi jos dalyviai.</p> <p>Suprasti, kaip įgyjamos (tobulinamos) kompetencijos siejasi su užimtumo galimybėmis.</p>	<p>Gebėti įvertinti įgyjamų kompetencijų naudą asmeninei karjerai.</p> <p>Gebėti rinkti, vertinti bei asmeninės karjeros tikslams panaudoti informaciją apie formalus ir neformalus mokymosi galimybes.</p> <p>Gebėti nustatyti tinkamas mokymosi galimybes, susikurti mokymosi strategiją, atsižvelgiant į savo karjeros tikslus.</p> <p>Gebėti surasti sau tinkamus paramos mokymuisi šaltinius.</p>	<p>Teigiamai vertinti savo mokymosi galimybes.</p> <p>Siekti nuolat ugdyti karjerai reikalingas kompetencijas.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
3. Karjeros planavimo kompetencijos			
3.1. Karjeros vizijos kūrimas	<p>Žinoti, kas yra karjeros vizija, ir suprasti jos ryšį su karjeros tikslais, karjeros sėkme. Žinoti karjeros vizijos kūrimo ir koregavimo principus. Suprasti, kaip karjeros vizija siejasi su asmens interesais, vertybėmis, gabumais, kompetencijomis ir kt. karjerai svarbiais asmenybės ypatumais.</p> <p>Suprasti, kaip karjeros vizija siejasi su gyvenimo vizija bei kitų gyvenimo sričių (šeimos, laisvalaikio) tikslais.</p> <p>Žinoti, į kuriuos išorinės aplinkos aspektus reikia atsižvelgti kuriant karjeros viziją, bei suprasti aplinkos pokyčių įtaką vizijos koregavimui.</p>	<p>Gebėti apibrėžti asmeninės karjeros viziją.</p> <p>Gebėti susieti karjeros viziją su asmens interesais, vertybėmis, gabumais, kompetencijomis, gyvenimo vizija, kitų gyvenimo sričių tikslais.</p> <p>Gebėti analizuoti aplinką (grėsmes ir galimybes) bei save (stipriąsias ir silpnąsias puses) ir, kuriant asmeninės karjeros viziją, integruoti šios analizės rezultatus.</p> <p>Gebėti susieti karjeros viziją su tolesniais karjeros valdymo etapais (karjeros sprendimais, tikslais, planais ir kt.).</p> <p>Gebėti keisti karjeros viziją, atsižvelgiant į asmens ir aplinkos pokyčius.</p>	<p>Siekti valdyti asmeninę karjerą, atsižvelgiant į savo karjeros viziją.</p> <p>Kuriant karjeros viziją siekti integruoti visus svarbius asmenybės bei aplinkos veiksnius.</p> <p>Demonstruoti atvirumą įvairioms karjeros galimybėms.</p>
3.2. Karjeros sprendimų priėmimas	<p>Žinoti, kas yra karjeros sprendimai, jų priėmimo modelius, procesą bei kriterijus.</p> <p>Žinoti, kokie sprendimus priimančio asmens bei išorinės aplinkos veiksniai daro įtaką karjeros sprendimų kokybei. Suprasti, kokią įtaką karjeros sprendimų priėmimui daro išankstinės nuostatos ir stereotipai.</p> <p>Žinoti karjeros sprendimų priėmimo sunkumus bei jų įveikimo būdus.</p> <p>Žinoti karjeros sprendimų kokybės gerinimo būdus.</p>	<p>Gebėti parinkti situacijai tinkamą karjeros sprendimų priėmimo modelį.</p> <p>Gebėti apibrėžti sprendimo priėmimo kriterijus bei juos taikyti karjeros sprendimų priėmimo procese.</p> <p>Gebėti įvertinti karjeros sprendimų kokybei įtakos turinčių asmens bei išorinės aplinkos veiksnių poveikį karjeros sprendimų priėmimui.</p> <p>Gebėti numatyti potencialius galimų karjeros sprendimų padarinius.</p> <p>Gebėti identifikuoti bei savarankiškai įveikti karjeros sprendimų priėmimo sunkumus ar susirasti jiems įveikti reikalingą pagalbą.</p> <p>Gebėti valdyti karjeros sprendimų priėmimo procesą bei laiku priimti tinkamus sprendimus.</p>	<p>Siekti laiku priimti pagrįstus karjeros sprendimus.</p> <p>Siekti tobulinti karjeros sprendimų priėmimo gebėjimus.</p> <p>Siekti nustatyti ir įvertinti savo karjeros sprendimų priėmimo kokybei įtakos turinčius asmens bei išorinius veiksnius.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
3.3. Karjeros plano sudarymas	<p>Žinoti karjeros plano struktūrą, sudarymo etapus, turinį.</p> <p>Žinoti karjeros tikslų apibrėžimo kriterijus.</p> <p>Suprasti, kaip karjeros planas siejasi su asmens tikslingu bei kryptingu karjeros vizijos realizavimu.</p> <p>Suprasti, kokią įtaką karjeros planavimui turi asmens ir aplinkos pokyčiai.</p>	<p>Gebėti susieti karjeros planą su asmeninės karjeros vizija.</p> <p>Gebėti apibrėžti ilgalaikius ir trumpalaikius karjeros tikslus.</p> <p>Gebėti sudaryti planą karjeros tikslams pasiekti (plane numatyti uždavinius, veiklas ir jų tarpusavio sąsajas, veiklų trukmę, išteklius ir kt. svarbius komponentus).</p> <p>Gebėti koreguoti karjeros tikslus, planus, atsižvelgiant į asmens ir aplinkos pokyčius.</p>	<p>Siekti planuoti karjerą.</p> <p>Vertinti, kaip karjeros planas padeda siekti karjeros vizijos ir tikslų.</p> <p>Siekti integruoti asmens ir aplinkos pokyčius į karjeros planą.</p>
4. Karjeros įgyvendinimo kompetencijos			
4.1. Asmeninių finansų valdymas	<p>Suprasti, kaip asmens finansinė situacija susijusi su karjeros sprendimais ir galimybėmis.</p> <p>Žinoti asmeninių finansų valdymo priemones, būdus.</p> <p>Žinoti apie taupymo bei investavimo būdus.</p>	<p>Gebėti apibrėžti asmeninius finansinius tikslus, kurti jų realizavimo planus bei integruoti juos į karjeros planą.</p> <p>Gebėti sudaryti pajamų ir išlaidų biudžetą bei naudotis juo kaip efektyvia asmeninių finansų valdymo priemone.</p> <p>Gebėti parinkti sau tinkamus taupymo būdus.</p> <p>Savarankiškai arba su išorine pagalba gebėti įvertinti savo investavimo galimybes bei pasirinkti investavimo būdus.</p>	<p>Kelti asmeninius finansinius tikslus.</p> <p>Teigiamai vertinti taupymo bei investavimo galimybes.</p> <p>Pildyti pajamų ir išlaidų biudžetą.</p> <p>Siekti priimti racionalius, su finansinėmis išlaidomis susijusius, sprendimus.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gėbėjimai	Nuostatos
4.2. Mokymosi proceso valdymas	<p>Žinoti, kokie yra sudėtiniai mokymo proceso elementai, kaip nustatyti mokymosi poreikius ir kryptingai tobulinti savo žinias, gebėjimus, įgūdžius. Žinoti efektyvų mokymąsi lemiančius veiksnius (tokius kaip mokymosi proceso organizavimas, mokymosi tikslų ir uždavinių apibrėžimas, mokymosi turinys; mokymosi stilių, formų, metodų ir priemonių pasirinkimas; mokymosi rezultatų įvertinimas). Žinoti mokymosi planų sudarymo principus. Žinoti pagrindinius mokymosi barjerus ir strategijas, padedančias juos įveikti. Žinoti mokymosi efektyvumo įvertinimo būdus bei procedūras. Suprasti, kokią įtaką mokymasis daro karjeros sėkmei.</p>	<p>Gėbėti įvertinti asmeninį mokymosi poreikį, ilgalaikius ir trumpalaikius mokymosi tikslus ir juos susieti su karjeros tikslais. Gėbėti sudaryti mokymosi planą, savarankiškai organizuoti mokymosi procesą. Gėbėti įvertinti mokymosi turinio mokymosi tikslų atitikimą. Gėbėti pasirinkti tinkamas mokymosi formas, metodus bei priemones. Gėbėti įsivertinti mokymosi stilių ir taikyti skirtingus stilius, atsižvelgiant į mokymosi tikslus. Gėbėti nustatyti mokymosi barjerus ir pasirinkti strategijas jiems įveikti. Gėbėti įsivertinti mokymosi metu įgytas kompetencijas.</p>	<p>Siekti nuolat mokytis, tobulėti. Siekti vertinti, ar įgytos kompetencijos padeda sėkmingai veikti besikeičiančioje aplinkoje ir įgyvendinti karjeros tikslus. Siekti prisiminti atsakomybę už mokymosi tikslus bei rezultatus.</p>
4.3. Darbo paieškos proceso valdymas	<p>Žinoti darbo paieškos proceso etapus, darbo paieškos strategijas, būdus, jų privalumus bei trūkumus. Suprasti, kaip susidaryti darbo paieškos strategiją ir kaip valdyti savo darbo paieškos procesą. Žinoti savęs pristatymo priemonių (CV, motyvacijos laiškas, rekomendacijos ir kt.) parengimo taisykles. Žinoti efektyvius pristatymo būdus atrankos pokalbyje. Žinoti derybų strategijas ir taktikas, taikomas derybose dėl darbo. Suprasti įsidarbinimo galimybių sąsajas su individualiais karjeros tikslais, turimomis kompetencijomis, motyvacija, situacija darbo rinkoje. Suprasti atsparumo nesėkmėms svarbą darbo paieškos procese.</p>	<p>Gėbėti įvardyti individualius karjeros tikslus, turimas kompetencijas, motyvaciją bei situaciją darbo rinkoje atitinkančias įsidarbinimo galimybes. Gėbėti nusistatyti darbo paieškos tikslus ir pasirėngti darbo paieškos strategiją. Gėbėti naudotis įvairiomis darbo paieškos strategijomis ir būdais. Gėbėti gauti darbo kolegų, draugų, šeimos narių ir kt. pažįstamų pagalbą darbo paieškos procese. Gėbėti parengti ir naudoti prisistatymo priemones (CV, motyvacijos laiškus, rekomendacijas ir kt.). Gėbėti pasirėngti ir efektyviai pristatyti save atrankos pokalbyje. Gėbėti pasirėngti deryboms dėl darbo bei taikyti skirtingas derybų strategijas ir taktikas, dalyvaujant derybose dėl darbo. Gėbėti įvertinti ir pasirinkti sau tinkamą darbo pasiūlymą.</p>	<p>Siekti nustatyti sau tinkamas įsidarbinimo galimybes. Siekti vertinti savo darbo paieškos proceso efektyvumą ir tobulinti šį procesą. Siekti vertinti ir tobulinti darbo paieškos gebėjimus. Darbo paieškoje siekti naudotis įvairiomis darbo paieškos strategijomis bei būdais. Darbo paiešką vertinti kaip tikslingą, pastangų, laiko bei kompetencijų reikalaujančią veiklą. Siekti pasimokyti iš nesėkmių darbo paieškos procese.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
4.4. Įsitvirtinimas darbe	<p>Žinoti darbuotojo adaptacijos naujame darbe etapus ir lygius.</p> <p>Žinoti sėkmingo įsitvirtinimo darbe būdus ir kriterijus.</p> <p>Suprasti, kad įsitvirtinimas naujame darbe yra tęstinis procesas.</p> <p>Suprasti, kaip sėkmingai adaptacijai darbe galima panaudoti bendrąsias kompetencijas, tokias kaip veiklos ir laiko planavimas, efektyvus prisistatymas, konstruktyvus bendravimas ir kt.</p>	<p>Gebėti apibrėžti veiklos ir profesinio tobulėjimo tikslus bandomajam laikotarpiui.</p> <p>Gebėti planuoti veiklą, laiką ir kitus išteklius taip, kad įgyvendintų išsikeltus tikslus.</p> <p>Gebėti efektyviai pristatyti save, savo idėjas, siūlymus, nuomonę (vadovui, darbo grupei).</p> <p>Gebėti užmegzti ir palaikyti kontaktus darbo vietoje, kurti socialinį tinklą.</p> <p>Gebėti konstruktyviai spręsti nesutarimus ir konfliktus, kylančius darbe.</p> <p>Gebėti valdyti ir (arba) konstruktyviai reikšti emocijas nemalonoje, įtemptoje darbo situacijoje (pavyzdžiui, kilus konfliktui).</p> <p>Gebėti išsiaiškinti ir susikurti karjeros galimybes darbo vietoje.</p>	<p>Prisiimti atsakomybę už įsitvirtinimą darbe.</p> <p>Siekti nuolat mokytis ir tobulėti, klausiant grįžtamojo ryšio (iš kolegų, vadovo), analizuojant savo veiklą.</p> <p>Siekti plėtoti santykius naujame darbe.</p> <p>Demonstruoti atkaklumą ir atsparumą nesėkmėms, įsitvirtinant įvairiose veiklos ir bendravimo situacijose naujoje darbo vietoje.</p>
4.5. Karjeros pokyčių valdymas	<p>Žinoti, kas yra karjeros pokyčiai, ir suprasti, kad jie yra neatsiejama karjeros dalis.</p> <p>Žinoti karjeros pokyčių galimybę rodančius veiksnius ir situacijas, suprasti jų reikšmę.</p> <p>Žinoti karjeros pokyčių etapus ir su jais susijusius sunkumus.</p> <p>Žinoti karjeros pokyčių įveikimo strategijas.</p> <p>Suprasti karjeros pokyčių planavimo ir įgyvendinimo procesą.</p> <p>Žinoti karjeros (profesijos, darbo, studijų ir kt.) pokyčių rizikos veiksnius ir būdus, kaip juos sumažinti, įveikti.</p> <p>Žinoti paramos šaltinius karjeros pokyčių laikotarpiu ir būdus, kaip jais pasinaudoti.</p>	<p>Gebėti identifikuoti asmeninės karjeros pokyčių galimybę rodančius veiksnius bei situacijas.</p> <p>Gebėti pasirinkti karjeros pokyčių kryptį, pakeisti karjeros viziją, nustatyti naujus karjeros tikslus.</p> <p>Gebėti įvertinti asmeninę karjeros pokyčių motyvaciją.</p> <p>Gebėti įvertinti iš vienos veiklos į kitą perkeliamas kompetencijas bei nusistatyti, kokių kompetencijų trūksta naujai veiklai.</p> <p>Gebėti parengti karjeros pokyčių realizavimo planą.</p> <p>Gebėti įvertinti karjeros pokyčių riziką, identifikuoti ir įveikti skirtingais karjeros keitimo etapais kylančius sunkumus.</p> <p>Gebėti taikyti karjeros pokyčių įveikimo strategijas.</p> <p>Gebėti pasinaudoti karjeros pokyčiams reikalinga parama, efektyviai valdyti pokyčių metu kylančią stresą.</p>	<p>Teigiamai vertinti karjeros pokyčių galimybę.</p> <p>Demonstruoti atvirumą karjeros pokyčių galimybę rodantiems veiksniams, siekti juos suprasti.</p> <p>Siekti prisiimti asmeninę atsakomybę už su karjeros pokyčiais susijusius sprendimus, proceso valdymą, pokyčių sėkmę.</p> <p>Siekti įvertinti pokyčių riziką, priimti apgalvotus sprendimus.</p> <p>Demonstruoti ryžtą bei atkaklumą, įveikiant pokyčių keliamus sunkumus.</p>

Kompetencija	Žinios ir supratimas	Gebėjimai	Nuostatos
4.6. Karjeros derinimas su kitomis gyvenimo sritimis	<p>Žinoti skirtingas gyvenimo sritis (karjera, laisvalaikis, šeima ir kt.), asmens vaidmenis jose (vyras, žmona, tėvas, mama, sūnus, dukra; darbuotojas, vadovas, kolega, draugas, bendruomenės narys ir kt.) ir suprasti su vaidmenimis susijusias atsakomybes.</p> <p>Suprasti, kas yra gyvenimo stilius ir kaip jis yra susijęs su skirtingų gyvenimo sričių (karjeros, laisvalaikio, šeimos ir kt.) bei vaidmenų derinimu.</p> <p>Suprasti, kiek tinkamas skirtingų vaidmenų atlikimas gali pareikalauti pastangų, laiko bei finansinių išteklių.</p> <p>Suprasti, kad svarbu suderinti įvairias gyvenimo sritis (vaidmenis) ir žinoti būdus, kaip tai padaryti.</p>	<p>Gebėti apibrėžti sau svarbias savo gyvenimo sritis ir vaidmenis.</p> <p>Gebėti apibūdinti savo gyvenimo stilių ir apibrėžti savo gyvenimo prioritetus, viziją, misiją, tikslus.</p> <p>Gebėti įvardyti karjeros reikšmę, siejant su kitomis gyvenimo sritimis, tokiomis kaip šeima, laisvalaikis.</p> <p>Gebėti planuoti, organizuoti savo veiklas, laiką, išteklius taip, kad palaikytų balansą tarp įvairių sau svarbių gyvenimo sričių ir vaidmenų.</p>	<p>Siekti nusistatyti gyvenimo prioritetus, įvardyti karjeros reikšmę, siejant su kitomis gyvenimo sritimis.</p> <p>Siekti apibrėžti sau svarbius gyvenimo vaidmenis bei nustatyti jų prioritetus.</p> <p>Siekti darnos tarp įvairių gyvenimo sričių ir vaidmenų.</p>

LITERATŪRA

1. **Amundson, N. E.** (1998). *Active engagement: Enhancing the career counseling process*. Richmond, British Columbia, Canada: Ergon Communications.
2. **Amundson, N. E., Harris-Bowlsbey, J. G., & Niles, S. G.** (2009). *Essential elements of career counseling: Processes and techniques (2nd ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
3. **Anderson, P., & Vandehey, M.** (2007). *Career counseling and development in a global economy*. Wadsworth: Cengage Learning.
4. **Bandura, A.** (1989). *Human agency in social cognitive theory*. *American Psychologist*. Vol. 44(9), p.1175–1184.
5. **Bandura, A.** (2001). *Social cognitive theory: an agentic perspective*. *Annual Review of Psychology*. Vol. 52, p.1–26.
6. **Baron, J.** (1988). *Thinking and deciding*. New York: Cambridge University Press.
7. **Baruch, Y.** (2004). *Managing Careers: Theory and Practice*. Harlow: Pearson Education, p. 1–36.
8. **Bench, M.** (2008). *Career Coaching: an Insider's Guide*. Wilsonville: High Flight Press.
9. **Bright, J. E., Pryor R. G. L.** (2008). *Shiftwork: a chaos theory of careers*. *Agenda for change in career counselling*. *Australian Journal of career development*. Vol. 17., No 3., p. 63–72.
10. **Brown, S. D., Krane, N. E. R.** (2000). *Four (or five) sessions and a cloud of dust: Old assumptions and new observations about career counseling*. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology (3rd ed., p. 740–766)*. New York: John Wiley.
11. **Brown, S. D., Rector C. C.** (2008). *Conceptualizing and diagnosing problems in vocational decision-making*. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of Counseling Psychology (4th ed., p. 392–407)*. New York: Wiley.
12. **Child, J.** (2006). *Organization: Contemporary principles and practice*. Malden: Blackwell Publishing Limited.
13. **Gati, I., Krausz, M., Osipow, S. H.** (1996). *A taxonomy of difficulties in career decision making*. *Journal of Counseling Psychology*, 43(4), 510–526.
14. **Ginzberg, E.** (1984). *Career development*. In D. Brown, L. Brooks (Eds.) *Career choice and development*. San Francisco: Jossey-Bass.
15. **Gordon, V. N.** (2006). *Career advising: an academic advisors guide*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
16. **Greenhaus, J. H., Callanan, G.A.** (Eds.). (2006). *Encyclopedia of career development*. Thousand Oaks: Sage Publications, California.
17. **Gysbers, N., Heppner, M., Johnston, J.** (2009). *Career Counseling: Contexts, processes, and techniques (3rd ed.)*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
18. **Carver, C. S., Scheier, M. F.** (1998). *On the self-regulation of behavior*. New York: Cambridge University Press.
19. **Friedman, T. L.** (2008). *Pasaulis yra plokščias*. Vilnius: Alma littera.
20. **Herr, E. L., Cramer, S. H.** (2004). *Career guidance and counseling through the lifespan: Systematic approaches*. New York, NY: Harper Collins.
21. **Holland, J. L.** (1966). *The Psychology of Vocational Choice*. Waltham: Blaisdell.
22. **Holland, J. L.** (1997). *Making vocational choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*. Lutz: PAR (Psychological Assessment Resources).
23. **Jarvis, P. S.** (2003). *Career Management Paradigm Shift. Prosperity for Citizens, Windfalls for Governments*. Ottawa, National Life / Work Centre.
24. **Inkson, K.** (2007). *Understanding Careers: The Metaphors of Working Lives*. Thousand Oaks: Sage Publications.
25. **Kidd, J.** (2007). *Career Counseling*. In H. Gunz, M. Peiperl (Ed.) *Handbook of Career Studies*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
26. **Kočiūnas, R.** (1998). *Psichologinis konsultavimas*. Vilniaus universitetas.
27. **Krumboltz, J. D.** (2009). *The Happenstance Learning Theory*. *Journal of Career Assessment*. Vol. 17 (2), p. 135–154.

28. **Lent, R.W.** (2005). *A Social Cognitive View of Career Development and Counseling*. In S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. New York: Wiley. P. 101–127.
29. **Levey, J., Levey, M.** (1998). *Living in Balance: A Dynamic Approach for Creating Harmony and Wholeness in a Fragmented World*. Berkeley: Conari Press.
30. **Miller, D. S., Mcwhirter, E. H.** (2006). *The History of Career Counseling: From Frank Parsons to Twenty-first-Century Challenges*. In D. Capuzzi, M. D. Stauffer (Eds.) *Career Counseling: Foundations, Perspectives and Applications*. Boston: Pearson Education, Inc.
31. **Multon, K. D., Wood, R., Heppner, M. J., Gysbers, N. C. A** (2007). *Cluster-Analytic Investigation of Subtypes of Adult Career Counseling Clients: Toward a Taxonomy of Career Problems*. *Journal of Career Assessment*. Vol. 15, p. 66–86.
32. **Nathan, R., Hill, L.** (2006). *Career counseling*. London: sage Publications Ltd.
33. **Osipow, S. H.** (1982). *Research in Career Counseling: An Analysis of Issues and Problems*. *The Counseling Psychologist*, 10(4), 27–34.
34. **Parson, F** (1909). *Choosing a vocation*. Boston: Houghton Mifflin.
35. **Paston, W., McMahon, M.** (2006). *Constructivism: What does it mean for career counselling?* In M. McMahon and W. Paston (Eds.) *Career Counselling: Constructivist Approaches*. New York: Routledge.
36. **Patton, W., McMahon, M.** (2006). *Career Development and Systems Theory: Connecting Theory and Practice*. Sense Publishers Rotterdam / TAIPEI.
37. **Pryor, R., Bright, J.** (2011). *The chaos theory of careers: a new perspective on working in the twenty-first century*. Routledge.
38. **Rogers, C. R.** (1951). *Client – centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
39. **Sampson, J. P., Reardon, Jr. R., Peterson, G. W., Lenz, J. G.** (2004). *Career counseling and services*. Belmont: Thomson Brooks / Cole.
40. **Savickas, M. L.** (2001). *Toward a comprehensive theory of career development: Dispositions, concerns, and narratives*. In F. T. L. Leong, A. Barak (Eds.), *Contemporary models in vocational psychology: A volume in honor of Samuel H. Osipow* (p. 295–320). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
41. **Savickas, M. L.** (2012). *Life Design: A Paradigm for Career Intervention in the 21st Century*. *Journal of Counselling & Development*, January 2012. Vol. 90, p. 13–19.
42. **Savickas, M. L.** (2011). *Career counseling*. Washington, DC: American Psychological Association.
43. **Sharf, R. S.** (2010). *Applying career development theory to counseling: student manual*. Belmont: Brooks / Cole.
44. **Super, D. E.** (1953). *A theory of vocational development*. *American Psychologist*. Vol. 8, p. 185–190.
45. **Super, D. E.** (1957). *The psychology of career*. New York: Harper & row.
46. **Super, D. E.** (1990). *A Life-span, Life-space Approach to Career Dvelopment*. In D. Brown & L. Brooks (Eds.), *Career Choice and Development: Applying Contemporary Approaches to Practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. P. 197–261.
47. **Taleb, N. N.** (2007). *The Black Swan: The Impact of the Highly Improbable*. New York: Random House.
48. **Zunker, V. G.** (2011). *Career Counseling: A Holistic Approach*. (8th edition). Brooks / Cole: Cengage Learning.



Leidiny s parengtas įgyvendinant 2007–2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 2 prioriteto „Mokymasis visą gyvenimą“ VP1-2.3-ŠMM-01-V priemonės „Profesinio orientavimo sistemos veiklos tobulinimas ir plėtra“ valstybės projektą Nr. VP1-2.3-ŠMM-01-V-01-001 „Aukštųjų mokyklų studentų ugdymo karjerai ir karjeros stebėsenos modelių plėtotė ir įdiegimas, su studentais dirbančių profesinio orientavimo specialistų kvalifikacijos tobulinimas, jiems skirtų priemonių sukūrimas (I etapas)“