

JAKOŚĆ I PROFESJONALIZM DORADZTWA W PRAKTYCE ZARZĄDZANIA INSTYTUCJAMI

W zmieniającym się świecie rynkowe uwarunkowania planowania karier zawodowych są odmienne od tych sprzed lat. Zmiany oddziałują nie tylko na potrzeby ludzi w zakresie doradztwa zawodowego, ale także na sposób świadczenia usług doradczych przez instytucje rynku pracy.

Skuteczność i jakość doradztwa to dwa najważniejsze kryteria osiągania standardów wynikających z misji poradnictwa zawodowego. Istnieje współzależność między technicznymi, tj. profesjonalnymi i eksperckimi aspektami poradnictwa zawodowego a zasadami etycznymi kierującymi zachowaniami doradcy i określającymi jakość aktywności doradczych z perspektywy poczucia realizacji misji w ramach wizji dobrych praktyk. Dbłość o jakość usług doradczych wymaga stałej modernizacji polityk społecznych, korporacyjnych kodeksów dobrych praktyk, a nade wszystko rozwijania adekwatnej do potrzeb metodologii ewaluacji jakości.

Profesjonalizm i profesjonalizacja jako podstawa jakości

Rozwiązywanie problemów związanych z jakością doradztwa zawodowego nierozwalnie jest związane z kwestią profesjonalizmu. Czym jednak jest profesjonalizm i jakie są podstawowe elementy profesjonalizmu w doradztwie zawodowym w szczególności, jak się okazuje, nie jest sprawą taką prostą (Bańka 1996).

Współcześnie profesjonalizm w świadomości społecznej funkcjonuje jako „arbitr ludzkich potrzeb” oraz kategoria tożsama z ekspertyzmem, wysoką jakością, fachowością, znawstwem i zawodowstwem. Pojawienie się profesjonalizmu jest konsekwencją dwojakiego rodzaju procesów – rozwoju naukowego oraz społecznego podziału pracy. W pierwszym przypadku profesjonalizm jest *implicite* korelatem kunsztu zawodowego, poprawności metodologicznej wykonywanych czynności oraz najwyższej zgodności z tzw. *the art of state*. Ten sposób pojmowania profesjonalizmu jest charakterystyczny dla takich dyscyplin jak fizyka, chemia i w ogóle tzw. *hard sciences*. Każdy reprezentant „nauk ścisłych” (fizyk czy chemik) jest profesjonalistą na mocy już samego dyplomu, toteż ewentualne użycie

określenia „profesjonalny fizyk” zawsze musi wywoływać dysonans. Nie można zawodu fizyka uprawiać nieudolnie, po amatorsku, bez naukowego przygotowania, na poziomie, który może być dostępny przeciętnemu „profanowi”. Nie oznacza to, że w tych dziedzinach nie ma nadużyć, ale nadużycia w tych dziedzinach są jednoznaczne. W drugim przypadku profesjonalizm to korelat społecznego podziału pracy, subtelnego rozróżnienia aktywności, które mogą być wykonywane bądź na podstawie odpowiedniego przygotowania zawodowego, bądź bez jakiegokolwiek przygotowania formalnego. Przymiotnik „profesjonalny” oznacza specyficzny sposób wykonywania danych czynności lub usług. Z sytuacją tego rodzaju mamy do czynienia w przypadku zarówno starych zawodów, jak prawnika czy inżyniera, jak i nowych, np. doradcy zawodowego. Problem jednak polega na tym, że stare profesje są prawnie uregulowane, a nowe, takie jak doradztwo, nie są objęte takimi samymi uregulowaniami. Z punktu widzenia doradztwa zawodowego problemy związane z profesjonalizmem sprowadzają się do następujących pytań: 1) Jakie są kryteria profesjonalizmu we współczesnym doradztwie zawodowym? 2) W jakim stopniu profesjonalizacja doradztwa zawodowego wiąże się z jakością usług doradczych na rynku pracy? 3) Jakie metody pomiaru jakości mogą być wykorzystane do zarządzania jakością w instytucjach rynku pracy?

Formalne cechy profesjonalizmu z perspektywy jakości doradztwa zawodowego

Profesjonalizm zawsze ma wiele rozpoznawalnych cech formalnych. W przypadku terminu „doradca profesjonalny” oznacza on osobę, która dysponuje specjalistycznym wykształceniem lub przeszkoleniem. Obecnie przeważa pogląd, że wykształcenie to nie wszystko, bowiem wymieniane są jeszcze takie czynniki, jak systematyczna teoria, autorytet, sankcje społeczne, kodeks etyczny, specyficzna kultura zawodowa. Moore (1970) wyróżnia sześć kryteriów profesjonalizmu: 1) wykonywanie zawodu w pełnym wymiarze godzin, 2) powołanie do zawodu, 3) sformalizowana organizacja, 4) specjalistyczne wykształcenie lub przeszkolenie, 5) zorientowanie na świadczenie usług, 6) autonomia jako cecha charakterystyczna zawodu.

Moore sugeruje, iż zawody znajdują się na kontynium w stosunku do każdej z cech charakterystycznych profesjonalizmu. Termin „kontynium doradztwa” oznacza istnienie wielości elementów procesu pomagania, na różnych wymiarach różniących się rodzajem, intensywnością zaangażowania i jakością (zakresem) udzielanej usługi. Kontynium jakości doradztwa zawodowego wyznacza m.in. rodzaj pomocy, jaką otrzymuje lub może otrzymać osoba znajdująca się w trudnej sytuacji na rynku pracy. Jeden kraniec tego kontynium wyznacza brak jakiegokolwiek przygotowania formalnego procesu doradztwa, a drugi – zaangażowanie oparte na sprawdzonych kompetencjach zawodowych.

Kontynium doradztwa zawodowego oznacza również zmienność form pomocy, jaką otrzymuje klient, „przemieszczając” się bądź wzdłuż osi „profesjonalizmu

– nieprofesjonalizmu”, bądź wzdłuż osi „ogólność – specyficzność”, bądź wzdłuż obu osi jednocześnie. Różne formy doradztwa utworzone na przecięciu owych dwóch osi tworzą przestrzeń (dwuwymiarową) doradztwa. Proces pomagania może się zaczynać w dowolnym punkcie jednego lub drugiego kontinuum, a poszczególne punkty oznaczają odmienne typy doświadczenia i wykszolenia doradcy, odmienne ukierunkowanie pomocy w ramach różnych kontinuumów doradztwa. Poszczególne punkty są jednakowo istotne z perspektywy radzącego się, gdyż w sumie tworzą one całość życia jednostki.

Doradztwo zawodowe jest specyficznym typem profesjonalnego działania, pojawiającym się na przecięciu dwóch kontinuumów. Pierwsze kontinuum „profesjonalizmu – nieprofesjonalizmu” przebiega horyzontalnie i przecina je prostopadle drugie kontinuum, tj. „ogólności – specyficzności”. Powstała na przecięciu dwóch osi przestrzeń doradztwa obejmuje możliwe warianty form doradztwa, w powiązaniu z różnym typem wykształcenia oraz wiedzy specjalistycznej.

Intensywność zaangażowania w aktywność doradczą jest istotnym wymiarem jakości doradztwa, choć w dużym stopniu niedocenianym (Van Zandt 1990). Charakteryzuje się on z jednej strony silnym zaangażowaniem emocjonalnym w proces pomagania, a z drugiej strony silnym przywiązaniem do własnej tożsamości zawodowej. Między różnymi formami, celami, podmiotami, strategiami i technikami działania profesjonalnego istnieje sieć powiązań, która tworzy mniej lub bardziej spójny system pomocowy – kontinuum doradztwa. Początkiem owego kontinuum jest stwierdzenie potrzeby udzielenia pomocy, a końcem w zależności od stawianych celów – zatrudnienie, przekwalifikowanie, plan zawodowy, zmiana osobowości, wybór określonego stylu życia etc. Zrealizowanie tych celów wymaga osobistego zaangażowania się w profesjonalizm, czyli wytworzenia silnego poczucia więzi z wykonywanym zawodem. Postawa więzi z zawodem i zaangażowania w profesjonalizm jest przyczyną i skutkiem osobowej inicjatywy w windowaniu jakości realizowanych aktywności.

Skrzyżowanie wymiaru zaangażowania oraz wymiaru specjalizacji tworzy różne poziomy koncentracji doradcy na sobie i osobie otrzymującej pomoc. Tradycyjnie zakłada się, że większe zaangażowanie w sprawy klienta jest gwarantem wyższej jakości udzielanej pomocy. Sprawa jest jednak bardziej skomplikowana. Tam, gdzie potrzebna jest dla osoby radzącej się informacja i wiedza ekspercka oparta na ścisłych badaniach naukowych, zaangażowanie emocjonalne doradcy na niewiele się zdaje. Lepsze rezultaty daje łączenie wysokiego poziomu specjalistyczności i kwalifikacji z zaangażowaniem doradcy w rozwiązywanie potrzeb klienta. Ponieważ jest to raczej niemożliwe, usługi doradcze rozciąga się wzdłuż różnych kontinuumów, z udziałem różnych specjalistów, realizujących różne i komplementarne zadania, z narzuconą strukturą współdziałania i koordynacji działań.

Problemy mierzenia i zarządzania jakością w doradztwie zawodowym

Podstawowym pytaniem stawianym w polityce rynku pracy jest to, jak badać jakość usług doradczych na rynku pracy. Od dłuższego czasu próbowano takich procedur badawczych, jak ewaluacja jakości przez oceny zewnętrznych ekspertów, badania konsumenckie (*consumer reports*) (Seligman 1996), badania satysfakcji i analiza potrzeb klientów, określanie i przegląd celów polityki poradnictwa zawodowego (Lynne 1995; CEDEFOP 2005), interwizja i superwizja.

Mierzenie jakości doradztwa jest niezbędne z dwóch powodów: 1) by można było poprawiać zarządzanie instytucjami doradczymi; 2) by sami doradcy mogli mieć możliwość usprawniania swoich działań doradczych. Idea pomiaru i zarządzania jakością w instytucjach świadczących usługi z zakresu doradztwa zawodowego opiera się na dwóch ideach: 1) ustawicznego i systematycznego eliminowania niedociągnięć w pracy doradczej, 2) ustawicznego poprawiania mocnych stron działalności doradczej. Mierzenie jakości doradztwa zawodowego może się opierać na różnych modelach implikujących różne metody i strategie. Jednym z możliwych podziałów metod mierzenia jakości doradztwa jest podział na metody mierzące jakość długookresowo oraz metody mierzące jakość krótkookresowo. Drugim podziałem jest podział na metody empiryczne-eksperymentalne oraz metody „kliniczne”. Innym możliwym kryterium podziału metod mierzenia jakości doradztwa jest podział na: 1) metody mierzące jakość i skuteczność doradztwa biorące pod uwagę racje instytucjonalne i organizacyjne; 2) metody mierzące jakość i skuteczność doradztwa biorące pod uwagę racje indywidualne, subiektywne i etyczne doradcy zawodowego; 3) metody mierzące jakość i skuteczność doradztwa biorące pod uwagę racje klienta jako konsumenta usług.

Jeszcze innym kryterium podziału może być podział na: metody intersubiektywne ukierunkowane na audyt (pomiar) jakości funkcjonowania instytucji jako całości świadczącej usługi doradcze (ewaluacja jakości zarządzania) oraz metody intrasubiektywne ukierunkowane na pomiar procesów percepcji i własnych stanów, zachowań, cech. Ostatnim kryterium podziału metod pomiaru jakości doradztwa może być podział na metody oparte na kryterium pomiaru uwzględniającym ocenę jakościową z perspektywy podmiotu zainteresowanego efektami pomiaru oraz metody oparte na kryterium, gdzie jakość oceniana jest przez podmiot niezainteresowany wynikami badań jakościowych. Poszczególne kryteria metod pomiaru jakości doradztwa nie mają charakteru wykluczającego się. Jedna metoda może obejmować kilka kryteriów pochodzących z różnych modeli.

Specyficzną grupę metod pomiaru jakości doradztwa zawodowego stanowią narzędzia audytu jakości funkcjonowania instytucji świadczących usługi doradztwa zawodowego. W tym przypadku pomiar i ocena jakości koncentrują się na zbieraniu danych mających pomóc instytucjom świadczącym usługi doradcze w zbudowaniu jakościowo poprawnych zasad, praktyk i polityk na wszystkich poziomach ich organizacyjnej struktury. Celem wyników pomiarów jest przede wszystkim poprawa zarządzania jakością funkcjonowania instytucji doradczych.

Przykładem metody przeprowadzania audytu w celu optymalizacji zarządzania jakością jest Model Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością EFQM, który jest stosowany m.in. przez Służby Poradnictwa w Zakresie Kariery Księżstwa Liechtenstein. Cechą charakterystyczną tej metody mierzenia i kontroli jakości jest stałe zapotrzebowanie na kryteria pomocy w rozwijaniu umiejętności oraz rewizja i pomoc ze strony przeszkolonej kadry nadzorczej przeprowadzającej audyt. Jest to system ekspercki pomiaru i kontroli jakości. Cechą wyróżniającą model EFQM od innych modeli audytu jakości jest ciągłość pomiaru, kontroli jakości oraz wprowadzania zmian za pomocą wewnętrznej i zewnętrznej kadry ekspertów. Celem ostatecznym metody jest odkrycie potencjału poprawy sytuacji panującej w instytucji doradczej, a nie wydawanie ocen.

Przykładem innej dość rozpowszechnionej metody do pomiaru jakości organizacji jakości usług doradczych w zakresie poradnictwa zawodowego jest Metoda 360° Feedback (<http://www.tcssoftware.com/cgi-bin/WebSuite/tcsAssnWebSuite.pl>). Jest to metoda analizy sprzężeń zwrotnych opartych na wielostronnym szacowaniu. Jej celem jest komunikowanie spostrzeżeń, określanie mocnych stron pracowników i rozwój określonych obszarów funkcjonowania pracowników oraz instytucji. Sprzężenia zwrotne (informacyjne) pochodzą od pracowników, kierowników, współpracowników/kolegów i wewnętrznych lub zewnętrznych użytkowników/klientów. Sprzężenia zwrotne opisują specyficzne zachowania pracowników (odzwierciedlające zdolności techniczne i kompetencje biznesowe) oraz relewantną pozycję pracownika w strukturze organizacji (firmy) doradczej.

Innym sposobem badania jakości doradztwa zawodowego są badania eksperymentalne i badania konsumenckie (Seligman 1996). Pierwsze polegają na tworzeniu grup eksperymentalnych i porównawczych. Osoby w grupie eksperymentalnej poddaje się określonemu typowi doradztwa. Metoda ta posiada wiele zalet metodologicznych, takich jak: losowy dobór; możliwość stosowania placebo, czyli czynników mogących mieć wpływ na przebieg procesu doradczego (np. związek doradca – klient, oczekiwanie skuteczności doradztwa, typ uwagi skierowanej na klienta), z góry określony przebieg procedury doradczej etc. Wysoko cenione określenie: „udowodnione empirycznie”, jest praktycznie równoznaczne z uzyskaniem istotnych statystycznie wyników w badaniu eksperymentalnym i wielu uważa, że tego typu metoda jest najlepszą metodą mierzenia jakości/skuteczności doradztwa.

Metodą przeciwstawną do metody eksperymentalnej są konsumenckie badania ankietowe zwane Consumer Reports. Obejmują one badanie skuteczności doradztwa w rzeczywistej sytuacji (tzn. nieeksperymentalnej) na podstawie analizy korzyści, jakie klienci wynoszą z procesu doradztwa. Metoda ankietowych badań konsumenckich mierzy satysfakcję klientów z udzielonej im pomocy, która była prowadzona różnymi metodami bez z góry określonych scenariuszy. Ankietowe badania konsumenckie mierzą poziom ogólnego funkcjonowania beneficjentów procesu doradczego z perspektywy czasu i jako takie są bezstronnymi badaniami jakości. W przeciwieństwie do badań eksperymentalnych, które są realizowane przez badaczy i które w dużym stopniu ukierunkowane są na ich kryteria i oczekiwania, badania konsumenckie jakości nie stoją po żadnej stronie – tzn. doradców, badaczy jako-

ści doradztwa, społecznych beneficjentów doradztwa jak pracodawców, instytucji doradczych, rządów etc. Konsumenckie badania ankietowe są lojalne jedynie wobec konsumentów. Badania konsumenckie mają też jednak swoje wady, a jedną z nich jest subiektywizm osób udzielających odpowiedzi. W badaniach tych nie sprawdza się prawdziwości udzielanych odpowiedzi na temat stopnia uzyskanej poprawy. Respondent, wypełniając kwestionariusz, może się mylić, może być nadmiernie zaangażowany emocjonalnie lub udzielać odpowiedzi ze zbyt dużej retrospektywy. Inną niezmiernie ważną wadą ankietowych badań konsumenckich jest konieczność stosowania bardzo dużych prób reprezentatywnych.

Ostatnim sposobem pomiaru i kontroli jakości doradztwa są metody wykorzystujące ocenę subiektywnych odczuć użytkowników doradztwa. Na samym początku były one wykorzystywane do analizy jakości związku doradczego, postrzeganej efektywności doradztwa, percepcji atrybutów doradcy ujawniających się w trakcie procesu doradczego oraz percepcji samego procesu doradczego. Jednymi z pierwszych miar jakości doradztwa były narzędzia mierzące percepcje korzyści odnoszonych przez osoby korzystające z doradztwa (Bańka 2004). Metody te mierzą jakość doradztwa zasadniczo tak samo jak ankietowe badania konsumenckie, z tym, że nie wymagają objęcia badaniami bardzo dużych grup. Brak dużych grup respondentów ma zasadniczo wyrównywać po pierwsze większa liczba zadawanych pytań, na które odpowiadając, respondent udziela informacji o swoich spostrzeżeniach. Poza tym brak dużej liczby osób badanych rekompensuje procedura psychometrycznego opracowania narzędzia. Metody te charakteryzują trzy ogólne cechy. Po pierwsze, koncentrują się one przede wszystkim na percepcjach, postawach i oczekiwaniach beneficjentów procesu doradczego. Po drugie, pomiar jakości doradztwa ma charakter ateoretyczny, co oznacza, że nie opiera się na konkretnej teorii doradztwa (Bańka 2005). Po trzecie, ocena jakości doradztwa nie uwzględniają specyficznych kompetencji doradcy zawodowego, jako wymiaru definiującego profil profesjonalny i jakościowy ich pracy.

Alternatywny do wcześniej opisanego pomiar jakości doradztwa zawodowego zakłada, iż motywacja doradców do zwiększania swojego profesjonalizmu jest tak powszechną siłą, że jej pomiar może być kryterium jakości doradztwa. Doradcy wykazują wolę poprawy poziomu swojego profesjonalizmu i przez samoocenę starają się określić obszary swojego zachowania, swoich zdolności i swojej osobowości, które wymagają dalszego doskonalenia. Metody pomiaru jakości doradztwa przez samoocenę mają silne oparcie w teorii, z których najbardziej wypływają, okazała się teoria społeczno-poznawcza Bandury (Bandura 1986; 1997). Uwaga badaczy skupiła się na zastosowaniach teoretycznych konstruktów społeczno-poznawczych do analizy samoskuteczności (*self-efficacy*) z perspektywy procesu doradztwa emocjonalno-społecznego, procesu inicjowania zachowań użytecznych w procesie doradztwa, efektywności kierowania procesem doradczym w zastosowaniu do analizy karier, uzyskiwania pożądaných wyników w procesie doradztwa karier oraz wykorzystania percepcji samoskuteczności w szkoleniu i doształcaniu doradców.

Albert Bandura (1986) ujmuje *samoskuteczność* jako *nabytą zdolność* do elastycznej orkiestracji mikrozachowań oraz zdolności szczegółowych w konfrontacji

z ustawicznie zmieniającą się rzeczywistością, obejmującą elementy dwuznaczne, nieprzewidywalne i stresogenne. Koncepcja pomiaru jakości doradztwa przez pomiar samoskuteczności opiera się na założeniu, iż ludzie odczuwają skuteczność własnej osoby jako czynnik mediujący między tym, co widzą jako coś, co można w doradztwie zrobić, a tym, co rzeczywiście robią, pomagając innym. Postrzegana samoskuteczność jako ocena własnej zdolności do działania w określonej sytuacji warunkuje sposób zachowania się doradcy w danej sytuacji, oraz jego reakcje emocjonalne (Bandura 1982). Innymi słowy, poczucie samoskuteczności jako ocena zaufania we własne możliwości determinuje jakość działania w sytuacji inicjowania, realizowania, regulowania i podtrzymywania działań doradczych. Samoskuteczność doradcy odnosi się do przekonań dotyczących jego zdolności do udzielania porad, do zdolności negocjowania z klientem w różnych sytuacjach, do zdolności radzenia sobie z nieprzewidywalnymi trudnościami i wreszcie do zdolności docierania do informacji i wiedzy specjalistycznej potrzebnej do rozwiązywania skomplikowanych problemów.

Skala Oceny Jakości Doradztwa Zawodowego

Głównym celem przyświecającym konstrukcji Skali Oceny Jakości Doradztwa Zawodowego było dostarczenie polskim doradcom zawodowym oraz urzędowi pracy psychometrycznie rzetelnego i trafnego instrumentu użytecznego zarówno w diagnozie deficytów w umiejętnościach zawodowych, jak i w określaniu priorytetów szkoleń dla nowicjuszy.

Jako podstawę teoretyczną do konstruowanego narzędzia wybrano Bandury (1997) konstrukt teoretyczny *samoskuteczności*. Przyjęto również, iż metoda pomiaru jakości ma ujmować dwa niezależne od siebie aspekty doradztwa: 1) przekonania samoskuteczności w rolach, w których doradca bilansuje swoje możliwości funkcjonowania społecznego, poznawczego oraz emocjonalnego, 2) przekonania skuteczności własnej w stosunku do profesjonalnie wyspecjalizowanych kompetencji, takich jak korzystanie z zaawansowanych teorii naukowych czy aktualnych wyników badań.

Skala jakości doradztwa obejmuje całe spektrum doradztwa, począwszy od kompetencji w mikrozachowaniach i mikrozdolnościach potrzebnych na początkowym, wstępnym etapie kariery, a skończywszy na umiejętnościach złożonych, potrzebnych w rozwiązywaniu wyrafinowanych, mniej rutynowych, rzadziej spotykanych lub stwarzających sytuacje ekstremalne problemów doradczych. W konstrukcji Skali Oceny Jakości Doradztwa Zawodowego wykorzystano dotychczasowe doświadczenia nad rozwojem tego typu narzędzi na świecie. Jako podstawowe założenie przyjęto, że będzie to narzędzie, w którym diagnoza jakości obejmuje wzajemne powiązania między efektywnym doradztwem zawodowym i doradztwem karier. Celem oceny jest nie tylko wąsko pojęte funkcjonowanie zawodowe jednostek, ale także ich dobrostan. Efektywny doradca, a więc dostarczający wysokiej jakości usług, musi łączyć działalność ukierunkowaną na rozwiązywanie problemów emocjonalno-spo-

łącznych oraz problemów *sensu stricto* zawodowych klienta. Przyjęto, że idealny doradca posiada cechy, które syntetyzują jego profesjonalizm jako inicjatywę osobową skierowaną na zwiększanie doskonałości zawodowej. Zatem cechy idealnego doradcy zawodowego obejmują takie cechy, jak ekspertyzm, otwartość, zaufanie, odpowiedzialność, atrakcyjność, akceptację itd.

W skonstruowanym narzędziu uwzględniono wiele najczęściej badanych obszarów skuteczności pracy doradców, a mianowicie: 1) rozwój współpracy z klientem; 2) konceptualizację uwarunkowań i problemów związanych z karierą zawodową klienta; 3) wytyczanie klientowi celów rozwoju jego kariery; 4) ocenianie przewag, deficytów oraz ograniczeń w zainteresowaniach zawodowych klienta; 5) komunikowanie rezultatów pracy klientowi oraz integrowanie na bieżąco wyników pracy z klientem; 6) asystowanie klientowi w dalszej eksploracji własnej osobowości zawodowej oraz problemów związanych z jego karierą; 7) asystowanie klientowi w podejmowaniu istotnych decyzji zawodowych; 8) asystowanie klientowi w procesie wdrażania jego decyzji do praktyki; 9) pomaganie klientom wymagającym specjalnej troski i wywodzącym się ze środowisk trudnych.

Skala obejmuje całe spektrum doradztwa na trzech poziomach kompetencji: 1) podstawowych zdolności niezbędnych do realizowania doradztwa; 2) umiejętności gromadzenia i wykorzystywania informacji; 3) umiejętności stosowania strategii testowania i oceny zawodowej klientów. Pełna postać narzędzia obejmuje 74 pozycji (pytań), które poddano analizie czynnikowej. W rezultacie wyodrębnione zostały cztery czynniki. W czynniku pierwszym, który nazwany został czynnikiem Kompetencji Ekspertkich, znalazło się 15 pozycji wskazujących na kompetencje dyrektywne, związane z wyuczonymi umiejętnościami specjalistycznymi i sprawdzonymi umiejętnościami wdrożeniowymi. W czynniku drugim nazwanym Zdolności do Zarządzania Procesem i Komunikowania się z Klientem znalazły się pytania, które wyrażają przekonania odnoszące się do umiejętności kierowania procesem doradczym z punktu widzenia zdolności panowania nad pojawiającymi się w trakcie jego trwania problemami. Czynnikiem trzecim nazwanym Zdolności Radzenia Sobie z Sytuacjami Społecznymi i Zachowaniami Trudnymi obejmuje pozycje, które opisują problemy doradcy, jakie spotyka w sytuacjach kryzysowych, nadzwyczajnych, wymagających doświadczenia i wiedzy specjalnej. Czynnikiem czwartym nazwanym Zdolności Emocjonalno-Komunikacyjne obejmuje mikrozdolności i mikrozachowania, które muszą być ukształtowane, zanim doradca przystąpi do pracy. Są to opisy posiadanych zdolności i kompetencji, których źródłem jest nie tak jak poprzednio dynamika rozwoju sytuacji doradczej, lecz osobowość doradcy z jednej strony oraz ukształtowane wcześniej umiejętności panowania nad sobą – z drugiej.

Skonstruowane narzędzie znajduje zastosowanie do szkolenia zawodowego doradców i planowania szkoleń doradców zatrudnionych w systemie rynku pracy (Bańka 2005). Samoskuteczność doradcy jest sądem jednostki dotyczącym jej zdolności do wykonywania określonych zadań w danej chwili, a nie sądem dotyczącym jej dążeń czy usiłowań. W skonstruowanej skali jakość doradztwa osoba badana szacuje na skalach ocen, wskazując obecne zaufanie do posiadanych przez siebie mikrozdolności

oraz mikrozachowań. Pomiar samoskuteczności pokazuje doradcy sfery deficytów oraz własnych osiągnięć w relacji do własnych standardów jakościowych.

Podsumowanie

Omówione w niniejszym opracowaniu koncepcje oceny, pomiaru i zapewniania jakości w doradztwie zawodowym obejmują szerokie spektrum podejść, które są w stosunku do siebie komplementarne. Modele oceny i kontroli jakości ujmują pomiar jakości doradztwa zawodowego pod nieco innym kątem. I tak problematyka jakości doradztwa zawodowego z perspektywy instytucjonalnej efektywności różni się od oceny jakości z perspektywy subiektywnej. W artykule zaprezentowano podejścia do oceny, pomiaru i kontroli jakości doradztwa zawodowego w perspektywie zarówno badań obiektywnych, jak i subiektywnych percepcji. Omówiono takie procedury szacowania jakości, jak badania eksperymentalne, badania kosumenckie, badania satysfakcji oraz badania oparte na audycie. Wszystkie one mają wspólną podstawę pojmowania jakości, polegającą na wyrażaniu troski: 1) o dobro klienta i użytkownika; 2) rzetelność dostarczanych usług; 3) wszechstronność pomocy oraz usług; 4) poprawność etyczną i moralną działań; 5) poprawność metodologiczną; 6) umocowanie w badaniach naukowych.

W dalszej części artykułu zaprezentowano podejścia do pomiaru i zapewniania jakości doradztwa zawodowego z perspektywy psychometrycznej, tzn. pomiaru odczuć i reakcji mentalnych. Jest to silnie rozwijający się nurt oceny i zapewniania jakości doradztwa zawodowego z perspektywy działalności pojedynczego doradcy jako podmiotu rynku pracy. Argumenty teoretyczne na rzecz znaczenia pomiarów psychometrycznych dla jakości usług całego sektora doradztwa zawodowego wykorzystano w charakterystyce pierwszej polskiej psychometrycznej skali do samobadania jakości procesu doradczego. Celem skonstruowanego narzędzia jest jego zastosowanie do szkolenia zawodowego doradców. W skonstruowanej skali jakości doradztwa osoba badana szacuje na skalach ocen swoje obecne zaufanie do posiadanych mikrozdolności oraz mikrozachowań. Pomiar samoskuteczności pokazuje doradcy sfery deficytów oraz własnych osiągnięć w relacji do własnych standardów jakościowych (Bańka 2007).

Bibliografia

- Bandura A. (1982), *Self-Efficacy Mechanisms in Human Agency*, „American Psychologist”, no. 37, s. 122–147.
- Bandura A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Bandura A. (1997), *Self-efficacy: The Exercise of Control*, Freeman, New York.
- Bańka A. (1996), *O profesjonalizmie psychologicznym i jego związkach z nauką oraz etyką*, „Czasopismo Psychologiczne”, nr 2 (2), s. 83–96.

- Bańka A. (2004), *Skale samooceny jakości procesu doradztwa zawodowego. Konstrukcja, wstępna walidacja oraz możliwości zastosowania w szkoleniu i doskonaleniu doradców zawodowych*, Stowarzyszenie Psychologia i Architektura, Poznań.
- Bańka A. (2005), *Ocena, pomiar i usprawnianie jakości procesu doradztwa zawodowego*, Ministerstwo Pracy, Warszawa.
- Bańka A. (2007), *Jakość, profesjonalizm i etyka aktywności poradniczej*, [w:] *Poradnictwo między etyką a techniką*, red. W. Drabik-Podgórna, Impuls, Kraków, s. 51–90.
- CEDEFOP (2005), *Reference Points for Quality Assurance Systems for Guidance Provision I Europe, Common European Reference Tools for Guidance. Seminar on Guidance Study Visits*, Kraków, 28 February–1 March.
- Lynne B.M. (1995), *Quality Career Counselling Services: A Developmental Tool for Organizational Accountability*, Canadian Guidance and Counselling Association, Ottawa, ON.
- Moore W.E. (1970), *The Professions: Roles and Rules*, Russell Sage Foundation, New York.
- O'Brien K.M., Heppner M.J., Flores L.Y., Bikos L.H. (1997), *The Career Counseling Self-efficacy Scale: Instrument Development and Training Applications*, „Journal of Counseling Psychology”, nr 44, S. 20–31.
- Seligman P. (1996), *Skuteczność psychoterapii. Badania ankietowe Consumer Reports*, „Czasopismo Psychologiczne”, nr 2 (2), s. 101–113.
- VanZandt C.E. (1990), *Professionalism: A Matter of Personal Initiative*, „Journal of Counseling and Development”, no. 68 (1), s. 243–245.