

Dekalog doradcy zawodowego

Jacek Żyro

Dla wielu osób doradca zawodowy to osoba kompetentna, posiadająca dużą wiedzę, dysponująca różnymi narzędziami diagnostycznymi, mówiąc krótko - pracownik wiedzy. Jednakże powinnością doradcy jest nie tylko rozwiązanie problemu zawodowego klienta, to także wysłuchanie, pocieszenie, obdarzenie współczuciem, uśmiechem, zrozumieniem, zachowanie powierzonej mu tajemnicy. Widać więc, że doradca zawodowy w swoim zakresie zadań ma wiele znamion będących kwintesencją osoby zaufania publicznego. Poza tym jest pracownikiem z „pierwszej linii frontu” - osobą, która powinna łagodzić wszelkie konflikty, sprawiać aby klient zapomniał o swoim złym humorze, przestał być agresywny, małomówny, załamany itp. Już pierwsze chwile rozmowy z doradcą powinny sprawić - że nawet zdenerwowany człowiek po drugiej stronie biurka - staje się partnerem w procesie pomocy doradczej. Doradca powinien być osobą postępującą zgodnie z zasadami etyki, wysoce moralną i uczciwą - o dużej inteligencji moralnej. Powinien być dobrym człowiekiem, którego postępowanie uwarunkowane jest poprzez credo życiowe: *„Nie pozwól nigdy, aby ktoś kto przychodzi do ciebie, odszedł nie stawszy się lepszym i bardziej radosnym. (...) Niech dobroć przebija z twojej twarzy i z twoich oczu, z twego uśmiechu i z twego pozdrowienia. (...). Otaczaj ludzi nie tylko swoją troską, lecz także poświęcaj im swoje serce”*¹.

Bardzo pomocny w byciu człowiekiem prawym, lubiącym swoją pracę, szanującym i rozumiejącym ludzi może być zbiór zasad spisanych w kodeksie etycznym. Dla wielu osób może to być dekalog.

Spróbujmy przełożyć dziesięć drogowskazów dekalogu na imperatyw moralny - deontologię zawodu doradcy zawodowego.

1. W całym zagmatwanym i czasem bardzo trudnym procesie doradczym, w gąszczu przepisów i paragrafów, doradca nigdy nie powinien tracić z oczu najważniejszego celu swojej pracy – człowieka. Jaki by on nie był, doradca powinien autentycznie zaangażować się w udzielenie mu jak najlepszej pomocy. Pokazać całą swoją postawą, że jego problem jest dla niego wyjątkowy i w tym momencie najważniejszy. Człowiek, któremu się pomaga, nie może odnieść wrażenia, że jest kolejnym „przypadkiem doradczym”.

2. Jeżeli doradca jest właściwą osobą na właściwym miejscu – czyli wykonuje swoją pracę z powołaniem, ma poczucie swojej misji zawodowej, jest świadomy swojego najważniejszego

¹ Fragment wiersza „Dobroć” Matki Teresy z Kalkuty.

celu do realizacji, to przez klientów będzie odbierany jako osoba autentycznie zaangażowana w pomoc. Takie nastawienie pozwoli doradcy uniknąć traktowania klientów w sposób instrumentalny i powierzchowny. Sprawí, że problemy klientów nie będą „szufladkowane”. Doradca nie będzie dawał gotowego scenariusza rozwiązania sprawy, w formie dyspozycji do wykonania. Takie postępowanie doradcy nie przystoi. Praca z ludźmi wymaga bowiem profesjonalnego zmierzenia się z daną sprawą, pochylenia się nad każdym problemem w indywidualny sposób, wspólnego wypracowywania rozwiązania. W takiej sytuacji trzeba zapamięć o czekających klientach, o upływającym szybko czasie². Niezwykle ważne przy tym jest, aby „oderwać” się od siebie, od swoich negatywnych myśli. Nie przenosić własnych problemów, kłopotów, frustracji i rozterek na klientów.

3. Doradca zawodowy, jako fachowiec w pracy z ludźmi musi wiedzieć, jak może odreagować, jak zapamięć, jak wypoczywać. Doceniać wolny czas, wykorzystywać go maksymalnie na uzupełnienie wydatkowanej energii. Zagadnienie wypalenia zawodowego, przejmowania problemów klienta na siebie, dystresu powinno być pozytywnie neutralizowane. Tak, aby zjawiska te nie miały wpływu na zdrowie psychofizyczne doradcy, a tym samym nie odbiły się negatywnie na jego pracy zawodowej. Swoje wypracowane sposoby dotyczące łagodzenia ww. aspektów, doradca powinien propagować wśród swoich klientów. Szczególnie cenne dla osób bezrobotnych może być uświadomienie im, jak cenny jest przemijający, niesłychanie szybko czas, którego nie da się zatrzymać, zmagazynować, cofnąć - dlatego nie można go bezcelowo marnować. Nawet nudzenie się powinno mieć swój pozytywny sens.

4. Bardzo ważnym „komponentem” bycia dobrym człowiekiem jest autentyczność w szanowaniu ludzi, łącznie z ich przywarami, niedoskonałościami, ułomnościami itp. Taka postawa doradcy może przyczynić się do tego, że ich klienci uwierzą w siebie, nabiorą chęci i motywacji do pracy nad sobą. Chociaż przez chwilę będą bardziej szczęśliwi i z większym optymizmem będą patrzeć na swoją przyszłość. Dbłość o dobre relacje z klientami, podtrzymywanie pozytywnych i profesjonalnych więzi z nimi³ sprzyja kształtowaniu

² Z drugiej strony, profesjonalista potrafi zarządzać czasem – dostosować go do potrzeb i ilości klientów. Tak nim gospodarować, aby wypośrodkować czas poświęcony danemu klientowi, mając równocześnie na uwadze osoby czekające na swoją kolej.

³ Przez profesjonalne więzi z klientami należy rozumieć także umiejętność wycucia momentu, w którym należy usamodzielnić klienta poprzez ograniczenie lub zakończenie procesu doradczego, z jednoczesnym ustaleniem możliwości dalszych kontaktów, potrzebnych np. w przypadku problemów adaptacyjnych w nowym miejscu pracy, szkole, itp.

i utrzymaniu się ich pozytywnego autowizerunku. Poza tym, działania takie „humanizują” dany urząd i wpływają na ocieplenie procedur biurokratycznych w percepcji społecznej.

5. Doradca zawodowy nie może dopuścić aby zostały „zabite” w nim nawet najdrobniejsze przejawy inicjatywy, kreatywności, ludzkiej wrażliwości, chęci do przełamywania barier i stereotypów. Jego zadaniem jest ciągła praca nad sobą, nad swoim charakterem, poczuciem sensu swojej pracy. Nie powinien negatywnie oceniać postaw klientów, dążyć do zrozumienia mechanizmów ich postępowania. Brak pozytywnej informacji zwrotnej od klientów nie powinien być dla doradcy powodem do smutku i frustracji⁴. Pod żadnym pozorem nie może „zabijać” wszelkich pomysłów, aktów dobrej woli u osób bezrobotnych - w razie konieczności umiejętnie je stymulować i urealniać. Poprzez umiejętny dialog doradcy sprawiać, aby to sami klienci dochodzili do takich wniosków, a zadania, postawy, wartości konieczne do osiągnięcia celu zostały przez nich zinternalizowane, uznane za swoje pomysły.

6. W codziennej pracy doradcy nie powinni ulegać opiniom i naciskom, jeżeli pewni są swojej racji. Nie mogą porzucić swoich przekonań i poglądów. Muszą troszczyć się o czystość swojego „kręgosłupa moralnego”, ale również o morale swoich klientów. W pełni reprezentować ich interesy i dbać o nie. Jednocześnie powinni być otwarci na poglądy i opinie innych osób - nie szukać za wszelką cenę dowodów swojej racji. Powinni umieć przyznać się do swoich błędów. Nauczyć się przegrywać, przyjmować niepowodzenia, uznać, że jest się omylnym i ograniczonym, że jest się człowiekiem. Jednocześnie jako skuteczni profesjonaliści – powinni przekuwać wszelkie trudności, niepowodzenia, potknięcia na pozytywne wzbogacanie swojego warsztatu i doświadczenia zawodowego. Dzielenie się swoimi przemyśleniami i sprawdzonymi metodami pracy powinno być traktowane w kategorii powinności zawodowej każdego doradcy.

7. Nie kradnąc czyjejś własności intelektualnej oraz nie przywłaszczając sobie czyichś dokonań, doradcy powinni w pełni wykorzystywać wszelkie najnowsze osiągnięcia, nowinki, wiedzę i narzędzia istniejące w poradnictwie zawodowym. Dbać o ciągły rozwój zawodowy, po to aby jak najefektywniej wykorzystać go w kształtowaniu i propagowaniu wzorców uczciwego człowieka i nowoczesnego pracownika. W swoim postępowaniu powinni piętnować wszelkie odznaki braku uczciwości, niesprawiedliwości społecznej, zwracać uwagę na negatywne konsekwencje złego postępowania. Promować dobro, wzajemną pomoc.

⁴ Doświadczony doradca potrafi sam uzyskać na różne sposoby potrzebny mu feedback.

Zachęcać do osiągnięcia celów długofalowych poprzez wytrwałą i konsekwentną pracę. Pokazywać, że cele „odwleczone” w czasie są cenniejsze i trwalsze - „lepiej smakują”.

8. W swoim postępowaniu doradca powinien być szczery w stosunku do swoich klientów, pracodawców, kolegów, ale także w stosunku do siebie. Nie może być dwulicowy, obłudny. Powinien ważyć swoje słowa i myśli - nie dokonywać pochopnej oceny klientów, ale profesjonalnie i holistycznie diagnozować ich sytuację. Zrozumiale, uczciwie i obiektywnie przedstawiać im swój ogląd na sprawę. Dbać o dostosowanie właściwego stylu komunikacji do każdego klienta. Tak dobierać słowa, aby były źródłem motywacji i pozytywnego przekazu. Poprzez swoją autentyczną postawę doradca powinien być przykładem właściwego traktowania i poszanowania innych ludzi, ale także siebie samego. Wspólnie z klientem powinien budować jego poczucie wartości i wewnętrzne umiejscowienie kontroli. Takie podejście pozwala kształtować u klienta poczucie odpowiedzialności za swoje postępowanie. Ma wpływ na automotywację i zwiększa zaangażowanie w realizację wypracowanych zadań.

9. Doradca nie może wyłącznie pożądać zaszczytów, awansów, gratyfikacji finansowych, oczekiwać uznania i pochwał innych osób - *Na miły Bóg, życie nie tylko po to jest, by brać, Życie nie po to, by beczynnie trwać, I aby żyć siebie samego trzeba dać.*⁵

Praca doradcy to służba i poświęcenie się dla drugich. To często brak uznania oraz pozytywnej i samoistnej informacji zwrotnej ze strony klienta. To ciągłe radzenie sobie z wewnętrznymi rozterkami, to niepokój, niepewność związana z wyborem najważniejszych metod i sposobów pomocy. Przy tym wszystkim doradca nie może zapomnieć o utrzymaniu dobrej kondycji psychofizycznej. Powinien być propagatorem dbałości o wygląd zewnętrzny, surowym krytykiem wszelkich przejawów niszczenia swojego zdrowia. Wykorzystując swoją wiedzę zawodową i doświadczenie życiowe - na każdym kroku i przy każdej okazji kreować zasady właściwego stylu życia. Być „kuźnią wiedzy” i autorytetem w promowaniu pozytywnych sposobów wychodzenia z trudnych sytuacji życiowych, bez szkodenia - sobie i innym - na zdrowiu psychofizycznym.

10. Doradca zawodowy powinien odczytać: *co się w duszy komu gra, co kto w swoich widzi snach*⁶. Pomóc w znalezieniu odpowiedzi na pytania: kim jestem? dokąd zmierzam? Wspólnie z klientem odkrywać jego powołanie oraz misję zawodową, nierzadko również życiową. Pomagać mu w przejściu przez labirynt życia, towarzyszyć w jego najważniejszych

⁵ Fragment piosenki *Tolerancja* Stanisława Soyki.

⁶ Słowa Chochoła z „Wesela” Stanisława Wyspiańskiego.

życiowych etapach i zakrętach. Propagować świadome planowanie i rozwój kariery zawodowej oraz życiowej. Doradcy zawodowi powinni kształtować model człowieka odpowiedzialnego, uczciwego, pracowitego, przedsiębiorczego. Pokazywać, że nie warto iść na skróty, nie pożądać rzeczy, których nie można kupić dzięki uczciwej pracy. Nie ulegać bezrefleksyjnie reklamom, nie małpować „wzorców” nierealnych do zrealizowania funkcjonujących w mediach. Pokazywać przykładem – swoim i innych ludzi – że można połączyć w jedno ideę „być” oraz „mieć”. Można dużo mieć dając chociażby niewielką część tego co najlepsze w nas - *Dawać samego siebie to więcej, niż tylko dawać*⁷.

To tylko pewne myśli, które niczego nowego nie odkrywają. Mogą być okazją do rozmyślenia nad sobą, refleksji nad swoim rozumieniem zasad etycznego postępowania, chwilą introspekcji.

Tak wiele i tak niewiele zarazem. Może są to wskazówki zbyt wyidealizowane i nierealne do zastosowania? A może właśnie ciągła praca nad sobą, wyzbycie się egoizmu, zwrócenie uwagi na problemy drugiego człowieka, autentyczna empatia są w stanie uczynić nasz „mały świat” bardziej ludzkim, przyjemniejszym, bardziej idealnym, do którego chce się wracać i w którym chce się żyć. Może kierowanie się tymi drogowskazami jest zbyt trudne i zbyt łatwo ucieka nam z oczu w codziennej pracy... próbujmy, mimo wszystko.

⁷Cytat Matki Teresy z Kalkuty.