

Az operatív tanácsadás alapjai

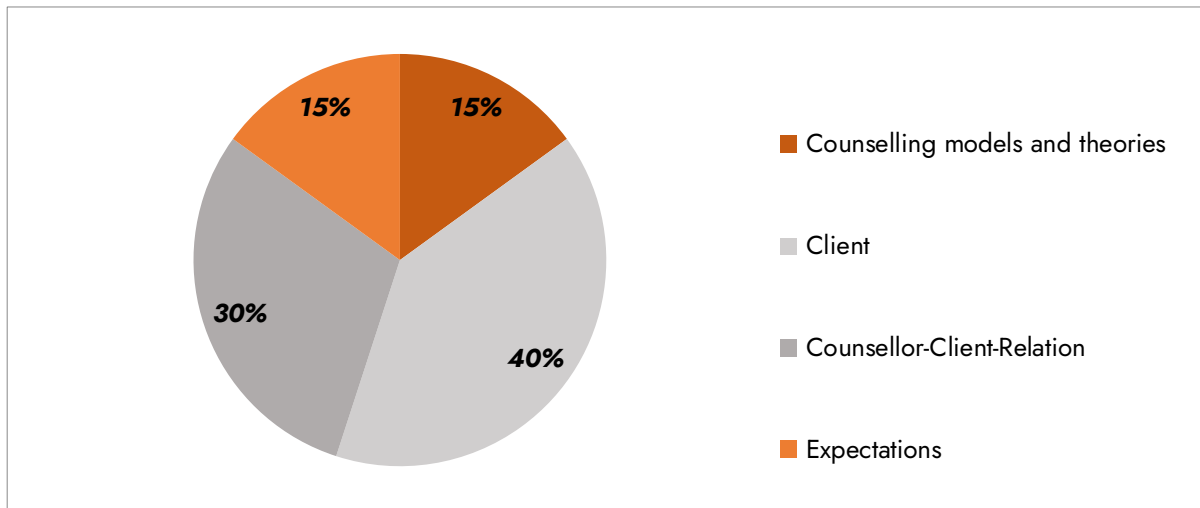
Feltételezhető, hogy a tanácsadásban dolgozókat elsősorban szubjektív koncepcióik, személyiség- és viselkedési modelljeik vezérik. Ezt egy új nemzetközi tanulmány is megerősíti, amely a pályaorientáció hatékonyságát vizsgálja a szakemberek szemszögéből (vö. Ertelt, Röser & Bleckmann, 2015, 4. o.). Ebből kiderül, hogy a sikeresség megítélése túlnyomórészt szubjektív, és a külső, objektivált méréseket vagy ellenőrzési eljárásokat inkább negatívan ítélik meg.

A szubjektivitás okait a napi szinten megtapasztalt tanácsadás egyediségében látjuk, amely a szakemberek szerint aligha ábrázolható reálisan véges számú és szabványosított paraméterekkel. Ennek az orientációnak határozott előnye lehet, hogy megvéd a személytelenné váláshoz vezető rutinoktól és módszerességtől, illetve a tanácsadói szabadság korlátozásától. „Ez az irányultság azonban csak a szakmai tudományos kompetenciákkal [...] és a tanácsadói etikai belsővé tételével vezethet olyan önálló professzionalizmushoz, amely hitelessé teszi a tanácsadói szabadság iránti igényt” (Ertelt, Röser & Bleckmann, 2015, 8. o.).

Számos korábbi tanulmány már utalt a különböző elméleti irányzatok konvergenciájával és integrációjával kialakított eklektikus megközelítések növekvő jelentőségére a klinikai és általános tanácsadás területén (vö. Corey, 1990, 427. o.). Különösen a karriertanácsadás esetében feltételezhető, hogy a módszertani eklektika mértéke valószínűleg még nagyobb, tekintettel a különböző klienscsoportok, az egyes esetek egymástól eltérő problémáira, valamint a szakmák és régiók különböző munkaerőpiaci viszonyaira. A kreatív szintézis és a szisztematikus eklektika elengedhetetlen előfeltétele azonban a legfontosabb, a szakmai gyakorlat (az operatív koncepciói) szempontjából szóba jöhető alapvető elméletek alapos ismerete (vö. Ertelt & Schulz, 1997, 16. o.).

Miután évtizedek óta foglalkozunk pályaorientációs módszerekkel a pályaorientációs képzésben és gyakorlatban országos és nemzetközi szinten, kockázatot látunk mind bizonyos elméleti (nem feltétlenül tudományosan igazolt és divatos) megközelítések merev alkalmazásában, mind a különböző elméletekből kialakított, viszonylag önkényes (receptszerű) modellekben, amelyeket néha szervezet-specifikus elkötelezettséggel ültetnek át a gyakorlatba. Mindkét esetben gyakran tapasztalható, hogy figyelmen kívül hagyják a gyakorló szakemberek tapasztalati ismereteit. Ezért a tanácsadási gyakorlat és a tanácsadás tudománya közötti közvetlen, szisztematikus empirikus alapon nyugvó párbeszédre van szükség a „hallgatólagos tudás” (vö. Böhle, 2020, 37. o.) vagy a tudásmenedzsment értelmében vett „szubjektív elméletek” szisztematikus feldolgozása érdekében. Még korábban Lambert (2013, 200. o.) tudta sokéves kutatásokra alapozva bizonyítani, hogy a tanácsadás sikere milyen tényezőktől függ a kliens számára (vö. Ertelt, Schulz & Frey, 2022, 115. o.).

A siker fő tényezői (40 %) az ügyfél oldalán található, ezek nevezetesen a tehetségük, az erősségeik/kompetenciáik, a hozzáállásuk és a megerősítő társadalmi háttér. Szintén rendkívül fontos a tanácsadó és a kliens közötti kapcsolat pozitív alakítása (30 %), amit mindenekelőtt Carl Rogers és más kapcsolatelméleti szakemberek mutattak ki. Ide tartoznak mindenekelőtt az empátia, az érzelmi elfogadás, a másik iránti tisztelet, a viselkedés hitelessége és az alapvető nyitottság.

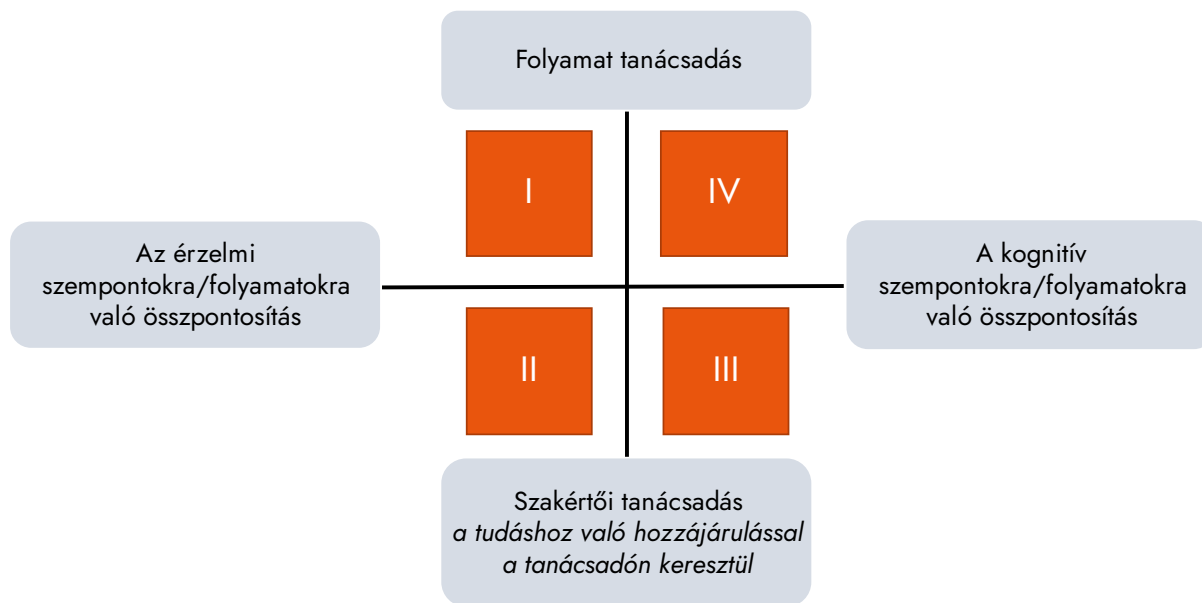


1. ábra: A tanácsadás sikerének tényezői (forrás: Lambert, 2013)

Az adott problematikus helyzet pozitív változásával kapcsolatos remények és várakozások a tanácsadás sikerességének 15%-át magyarázzák. Ez fontos támpontot ad a tanácsadási szolgáltatások marketingje számára, különösen az imázsépítést illetően. A módszerrel kapcsolatos tényezők, azaz a tanácsadó elméleti irányultsága és a tanácsadási technikák szintén 15 %-ban járulnak hozzá a tanácsadás sikeréhez.

Az elmúlt évtizedekben a tanácsadási elméletek, modellek és módszerek száma nagymértékben megnőtt, de a hatékonysággal kapcsolatos kutatások nem bizonyították, hogy a megközelítések vagy tanácsadási technikákból készített gyűjtemények valamelyike következetesen jobb lenne a többinél. Inkább az állapítható meg, hogy a tanácsadást nyújtó szakembernek a konkrét helyzet sajátos konstellációjára és az erre ható változókra kell megfelelően reagálnia. Ehhez azonban rendelkeznie kell egy tudományosan megalapozott eszközkészlettel és részt kell vennie a kollégákkal való rendszeres tapasztalatcserében és tudományosan irányított szupervízióban. Az elméletek és technikák megfelelő kombinálásához az alábbi séma szerinti besorolásuk szolgálhat segítségül a karriertanácsadásban és a tanácsadással támogatott munkaközvetítésben. Az ordinátát az elsősorban az egyéni változási folyamatokra irányuló tanácsadás egyfelől, másfelől a tanácsadó részéről a szakértői tudást felhasználó problémamegoldás pólusai határozzák meg.

Az abszcissa azt jelzi, hogy a hangsúly inkább az érzelmi szempontokon vagy inkább a kognitív folyamatokon van-e.



2. ábra: A tanácsadás pszichológiai megközelítések tipológiája. Forrás: Burkhart (1995), in Ertelt/Schulz (1997, 12. o.).

Számos országban az állami foglalkoztatási szolgálatok által nyújtott pályaeorientációs tanácsadás és különösen a tanácsadással támogatott elhelyezkedés a következő jellemzőkkel bír:

Viszonylag ritka kapcsolat, az ügyfelekre helyezkedő nagy nyomás (pl. a munkanélküliség és a megélhetés biztonsága miatt, pl. a munkába visszatérő nők esetében vagy pályamódosításnál a munkanélküli ellátások jogszabályi feltételéinek való megfelelés miatt) és erős különbségek a megoldás szempontjából szükséges szakértői tudás tekintetében, pl. az oktatási és képzési lehetőségekről, szakmai ismeretekről, munkahelyekről, finanszírozási lehetőségekről. Ilyen feltételek mellett a pályaeorientációs tanácsadás a III. kvadránsba sorolható, akárcsak a Fr. Parsons és J. Holland hagyományát követő vonás-faktoros megközelítések. A Carl Rogersre alapozó személyközpontú megközelítéseket viszont inkább az I. kvadráns jellemzi. A karriertanácsadás olyan kognitív-viselkedéses módszerei, amelyek kevésbé alapulnak szakértői modelleken, általában a IV. kvadránsba tartoznak, mivel erősen a kliens tanulási folyamatain keresztül történő változásokra összpontosítanak.

Alapvető tanácsadói készségek

A következőkben a tanácsadás nemzetközileg elfogadott alapvető készségeit, majd három kiválasztott tanácsadási megközelítést jellemezzük – különös tekintettel ezek alkalmazására a karrierrel kapcsolatos tanácsadásban és az állásinterjúkon.

A. Ivey és J. Authier (1978) *Microcounseling* című alpművében már differenciáltan írta le a tanácsadáshoz szükséges alapkészségeket (vö. Ertelt & Schulz, 1985). További publikációiban Ivey

(1982) hierarchikus piramisba rendezte a tanácsadás úgynevezett „mikrokészségeit”, amely a tanácsadók képzésének is alapjául szolgálhat (vö. Ertelt, Schulz & Frey, 2022, 24. o.).

Az alapot az etnikai és multikulturális tanácsadói kompetenciák képezik, amelyek előfeltételei annak, hogy az ügyfél számára a jóllét („wellness”) légkörét teremtsék meg. Ezek a kompetenciák az odafigyelő viselkedésben („attending behaviour”), azaz a kulturálisan és egyénileg megfelelő szemkontaktusban, nyelvi viselkedésben és kontrollált testbeszédben jutnak kifejezésre.

A „figyelem” alapkészsége központi jelentőségű a tanácsadói interakcióban. A tanácsadónak gondosan meg kell figyelnie a kliens arckifejezését (látómezejét) és gesztusait (testmozgását), mivel ezek fontos információkat szolgáltatnak a beszélgetőpartnerről. A megfigyelést változó, természetes szemkontaktusnak (azaz nem merev fixálásnak) és laza testtartásnak kell kísérnie a tanácsadó részéről.

A megfelelő tanácsadói figyelem konkrétan négy tulajdonságot foglal magában (vö. Ivey & Ivey 2007; Ertelt, Schulz & Frey, 2022, 32. o.):

- **Vizuális (szemkontaktus):** Beszélgetés közben nézzen a másikra.
- **Hang:** A tanácsadó hangszínének, hangerejének és beszédtempójának jeleznie kell: „Érdekel, amit mondasz, és egy szinten vagyunk”. A kutatások azt mutatják, hogy azok az emberek, akik felsőbbrendűnek érzik magukat a másik emberezh képest, hajlamosak hangosabban beszélni.
- **Figyeljen arra, hogy mit mond az ügyfél:** A tanácsadónak követnie kell, amit a kliens mond, nem szabad önkényesen félbeszakítania vagy saját hatáskörben témát váltania.
- **Testbeszéd:** A tanácsadónak kifejező arckifejezést kell mutatnia (azaz nem szabad unottnak tűnnie), nem szabad előrehajolnia, amikor hallgatja, és a kliensre kell néznie.

Ki kell azonban emelni, hogy az odafigyelésre való képességben is mutatkozhatnak kulturális különbségek. Ez vonatkozik a hivatalos kommunikációban a távolságra is, amely a nyugati orientációjú kultúrákban (Európa és Észak-Amerika) körülbelül egy karnyújtásnyi, míg más kultúrkörökben kisebb távolságok a jellemzőek. A mosoly és a közvetlen szemkontaktus értelmezésében is vannak különbségek.

A viselkedés magában foglalja a csendet is. Néha nagyon hasznos a tanácskérő számára, ha a tanácsadó nem mond azonnal semmit, és ezzel jelzi, hogy teljes mértékben ott van a másik számára. A hallgatás szünetei azonban nem lehetnek túl hosszúak, mert ez elbizonytalanítja az embert. Különösen a kezdők hajlamosak vagy túl gyorsan válaszolni, vagy túl sokáig (10-15 másodpercig) hallgatni.

Fontos, hogy a csend idején kontrolláljuk a nem verbális készségeket, például a szemkontaktust, az arckifejezést és a testtartást. Alapvetően ajánlatos a tanácsadónak kissé lassabban reagálnia és egyben minimalizálni a beszéde terjedelmét a megelőző tanácsadási fázisokban. Fontos megjegyezni, hogy a tanácsadó beszédidejének a meghosszabbodása magában hordozza, hogy csökken a kliens részvétele a kommunikációban, sőt fennáll a kockázat, hogy „kimenekül” belőle.

A „beszéd minimális bátorításának” célja, hogy az ügyfelet a beszéd folytatására ösztönözze.

Ilyen például az egyszerű „hm – hm”, a kulcsszavak ismétlése a megjegyzésekben, az egyszavas kérdések, a fejbiccentés és a hívogató gesztusok. Ezek a jelzések arra szolgálnak, hogy közvetlenül kapcsolódjanak ahhoz, amit a kliens mond, és így támogatassák az önfeltárás folyamatát.

A szelektív figyelem és az irányított tanácsadói válasz készségei közé tartoznak a nyílt és zárt kérdések, az érzések tükrözése, a parafrázálás és a nem értelmező összegzés. Ezek a készségek arra szolgálnak, hogy a kliens a tanácsadó beavatkozása nélkül, a saját „történetében” fejezze ki aggodalmait.

Nyitott és zárt kérdések

A nyitott kérdések funkciója:

- Segítenek a tanácsadói beszélgetés elindításában: „Miről szeretnél ma beszélgetni velem?”
- Segítenek az ügyfélnek abban, hogy részletes magyarázatot adjon a problémás területekről és saját prioritásait határozza meg: „Mesélne arról, hogyan sikerült az állásinterjú a vállalatnál?”
- A nyitott kérdésekben a legelső szó befolyásolhatja a válasz irányát.

A „mi” kérdések tényszerű állításokhoz vezetnek: „Mik a karriertervei?” Nyílt beszélgetési helyzetet jellemeznek: „Milyen példát lehetne felhozni a leírt problémás helyzetre?”

A „hogyan” kérdések vitára ösztönöznek: „Mi a véleménye erről?”

A „miért” kérdések a cselekvés indoklására irányulnak: „Mit gondol, miért történt ez?”

- A kérdések száma azonban túl nagy is lehet, és helytelenül is fel lehet őket tenni.
- Különösen a túl sok zárt kérdés (azaz olyanok, amelyek csak egyféle választ tesznek lehetővé) vagy a miért-kérdések hozzák az ügyfelet védekező helyzetbe, és erősen hierarchikus beszélgetési helyzetet jeleznek. Egyes kultúrákban negatívan reagálnak a túl sok kérdésre.
- A kérdésekkel arra lehet ösztönözni az ügyfeleket, hogy az erősségeikre összpontosítsanak, pozitív visszajelzést adva a válaszaikra.

- Kérdések a tanácsadási beszélgetés értékeléséhez és irányításához. A nyílt kérdések arra kötelezik a klienst, hogy többet mondjon; a zárt kérdések szűkítik a beszélgetés fókuszát, és különösen a diagnosztikai folyamat bizonyos szakaszaiban használatosak.
- Értékelésre a megbeszélés menetére, a célok elérésére és a még nem megfelelően kezelt problémákra vonatkozó kérdések szolgálnak.

Parafrázis

A parafrázisok az ügyfél által elmondottakat tisztázó ismétlések. Arra szolgálnak, hogy a nem teljesen világos közlést újrafogalmazással, a beszélő választására összpontosítva és a problémák tömör összegzésén keresztül tisztázzák. A parafrázálás mind a tanácsadónak, mind a kliensnek segít tisztázni a mondanivalót a tartalomra való tárgyilagos, szelektív odafigyeléssel. Ezek tehát a tartalom (értelmezéstől mentes) újrafogalmazása, azaz nem egyszerű visszhangozás vagy ismétlés, hanem a kliens legutóbbi közlésének a lényegére utalnak.

Az érzések tükrözése

Míg az újrafogalmazás az ügyfél megjegyzéseinek a tartalmára vonatkozik, az érzésekre való reflektálás célja, hogy a megjegyzésekben kiemelje az ügyfél érzelmeit. Itt mutatkozik meg az empátia és az érzelmi figyelem közötti szoros kapcsolat. Az ügyfél nyilatkozataiban kifejezett érzelmek tükrözése révén azok csoportosíthatók, rangsorolhatók és mélyebb reflexió tárgyává tehetőek. Az érzelmek jó tükrözésének jellemzői a következők:

- Az ügyfél érzelmi állapotának pontos megnevezése.
- Az ügyfél közvetlen megszólítása a név vagy a személyes névmás említésével.
- Utalás az „itt és most” helyzetre.
- Kiterjesztés az ügyfél korábbi közléseinek újrafogalmazott elemeivel.

A nyelvi formának a lehető legnagyobb mértékben figyelembe kell vennie, hogy az ügyfél milyen módon fogad be információt (a különböző „csatornákat” – a vizuálist, auditívet, kineztiáit értve ez alatt).

- Vizuális: „Úgy néz ki, mintha azt akarná mondani...”
- Hallás: „Úgy hangzik, mintha ...”
- Kineztiázia/mozgásérzékelés: „A helyzet annyira megérinti Önt, hogy ...”

Nem értelmező jellegű összefoglalás

Az összegzéshez szükséges, hogy a tanácsadó képes legyen a beszélgetés különböző tartalmi és érzelmi elemeit egy tartalomban gazdag „Gestaltban” (gondolati alakzatban) reprodukálni. Az összefoglalók a tartalmak és érzelmek hosszú újrafogalmazásának tekinthetők, amelyekbe a

beszélgetés szakaszait vagy egész tanácsadási üléseket sűrítik össze és jellemzik a legfontosabb elemekkel. Az összefoglalók a ülés elején kapcsolatot teremthetnek a korábbi beszélgetésekkel. A tanácsadás alatt rögzíthetik az addigi eredményeket, a végén pedig tömör áttekintést adhatnak az elért eredményekről, ami a további cselekvés és a beszélgetés értékelésének alapjául szolgálhat.

Az eddig tárgyalt készségek elsősorban a C. Rogers (1961) szerinti klasszikus ügyfélközpontú tanácsadási modellre vonatkoznak. Ezekben a hangsúly teljes mértékben a kliensen van az „itt és most” helyzetre irányuló kommunikációjában. Az érzések konkretizálása elsőbbséget élvez az elképzelések és cselekvések konkretizálásával szemben. Ez a tanácsadási stílus arra ösztönzi a klienst, hogy szabadon fejezze ki érzéseit és így érzékelje saját erősségeit érzéseiben és viselkedésében.

C. Rogers megközelítése mindmáig nagy hatással van az alapvető kompetenciákat illetően szinte minden tanácsadói környezetben. Ugyanakkor világosan le kell szögezni, hogy ez a professzionális tanácsadáshoz nem elég, különösen akkor, amikor az idő, a munkaerőpiaci és pénzügyi feltételek korlátokat szabnak, szakértői tudásra van szükség, és a klienst komoly problémák nyomasztják. Ez az útmutató és befolyásoló tanácsadás készségeire és stratégiáira irányítja a figyelmet. Ehhez Ivey (in Ertelt, Schulz & Frey, 2022, 29. o.) ötlépcsős interjústruktúráját javasol:

1. *Jó kapcsolat kialakítása az ügyféllel (1. fázis) és ennek strukturálása a kívánt hatásokról és a beszélgetés menetéről szóló információkkal (2. fázis).*

Az első fázisban különös figyelmet kell fordítani a kulturális sajátosságokra, mivel egyes kulturális közegekben a beszélgetés nagyon formális megnyitását, mások pedig a kezdetektől fogva egyértelmű struktúrát és célmeghatározást várnak el.

2. *Fontos információk összegyűjtése*

Ebben a fázisban az ügyfelet arra kérik, hogy mesélje el a „történetét” és magyarázza el, miért jött el tanácsadásra és pontosan mi a problémája. A tanácsadó a figyelem és az aktív hallgatás fent ismertetett készségeit használja – nyílt és zárt kérdések, parafrázálás, az érzések tükrözése, a beszédre való bátorítás és összegzés.

3. *A tanácsadás céljainak és eredményének meghatározása*

Itt először is tisztázni kell, hogy mik az ügyfél céljai. A tanácsadónak különösen akkor, ha a kliens homályosan vagy nem logikusan fejezi ki magát, külön erőfeszítéseket kell tennie annak érdekében, hogy az eredményekről világos képet kapjon, hogy ezek alapján a célok eléréséhez szükséges lépéseket meghatározhassa.

4. *Az alternatívák azonosítása és az ellentmondásokra való rámutatás*

A cél itt az, hogy segítsen az ügyfélnek megoldásokat generálni a problémákra és az

aggodalmakra. Ebben hasznosak lehetnek a következő kérdések: „Milyen alternatívákat lát?”, „Mi vált be Önnek a múltban hasonló problémáknál?”, „Melyik lehetőséget szeretné először kipróbálni?”, „Milyen előnyei és hátrányai vannak ennek a cselekvési tervnek?”

5. A kidolgozott megoldás általánosítása és átültetése a mindennapi életbe.

A tanácsadás gyakran legnehezebb része az, hogy rávegyük a klienszt a probléma megoldásának innovatív módozataira. Nem minden kliens áll készen arra, hogy a tanácsadás után a megbeszélte megoldásokat meg is valósítsa. Ehhez a tanácsadás során fel kell őt készíteni, például szerepcserével, „házi feladatokkal”, és minőségi utógondozással („follow up”).

A cselekvést irányító készségek közé tartozik a „szembesítés”, a „fókuszálás” és a „jelentésről való gondolkodás”.

Szembesítés

A „konfrontáció” kifejezés gyakran meglehetősen negatív konnotációval bír, ezért egyes tanácsadók inkább „kihívásról” beszélnek. A szembesítés első része a kliens nyilatkozataiban lévő „kevert üzenetekre”, következetlenségekre és ellentmondásokra való odafigyelést jelenti. Példa: Egy tartósan munkanélküli személy azt mondja, hogy nagyon szeretne munkát találni, de eddig nem vagy alig kezdeményezett az álláskeresésben. A szembesítés utolsó része annak felmérése, hogy az ügyfél milyen mértékben ismeri el az ellentmondásokat, és mennyire szándékozik ezek alapján módosítani a cselekvését.

Fókusz

Ez a készség segít a kliensnek abban, hogy bizonyos szempontok szelektív szemlélésével pontosabbá tegye állításait és más megvilágításban lássa problémáját. Az összpontosítás különböző pontokra fókuszálhat:

- Az „ügyfél-fókusz” a saját érzelmek feltárását hivatott segíteni.
- A „tanácsadói fókuszban” a tanácsadó önfeltárással közvetíti a kliens felé, hogy neki is voltak hasonló problémái.
- A „másokra való összpontosítás” célja, hogy a kliens más nézőpontok figyelembevételére ösztönözze („perspektívaváltás”).
- A „tematikus fókusz” egy adott téma megvitatására ösztönöz.
- A „családközpontúság” a család befolyását hangsúlyozza számos helyzetben.
- A „kulturális/környezeti/kontextuális fókusz” a kliens különböző kötődéseire irányul és ezeket teszi a problémamegoldás tárgyává.

A jelentőségről való elmélkedés

Ennek a készségnek az a célja, hogy segítsen a kliensnek felismerni rejtett (de meghatározó erejű) érzéseit és elvezesse őt az alapvető értékei és életcélja feltárásához.

Az egyéni változást elősegítő készségek

Ivey szerint (in Ertelt, Schulz & Frey 2022, 111. o.) a cselekvést elősegítő tanácsadói készségek közé tartoznak:

- a. A perspektívaváltás vagy újragondolás lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy helyzetét vagy problémáját más szemszögből értékelje. Példa: „Eddig azt beszéltük meg, hogy mi ment rosszul az állásinterjún. Most nézzük meg, mi ment jól, hogy erre építhessünk.”
- b. A logikai következmények egy adott cselekvés lehetséges következményeit mutatják. Ezek a következmények lehetnek negatív vagy pozitív jellegűek, és finoman és objektíven kell ezekre rámutatni, így ösztönözve az alternatív cselekvési lehetőségek aggodó vagy euforikus értékelését.
- c. Az önfeltárások megmutatják a kliensnek, hogy a tanácsadó saját hasonló tapasztalatainak köszönhetően jobban át tudja érezni a problémát. Ezeknek az önfeltárásoknak azonban rövidnek kell lenniük és közvetlenül a kliens tapasztalatához kell kapcsolódniuk. Az önfeltárás után a hangsúlynak egyből vissza kell helyeződnie a kliensre.
- d. A tanácsadói visszajelzés akkor a leghatékonyabb, ha a kliens ezt kérte. A visszajelzésnek specifikusnak, pontosnak, konkrétnek és ítélezéstől mentesnek kell lennie. Nagy figyelmet kell fordítani a kliens reakciójára.
- e. Az információátadás központi szerepet játszik, különösen az úgynevezett pályaorientációs tanácsadásban. Az információnak a lényegre kell összpontosítania, és nem szabad, hogy meghaladja az ügyfél befogadó és feldolgozó képességét.
- f. Az útmutatás és az irányelvek bizonyos tanácsadási formák, például a „megoldásorientált rövid tanácsadás” elemi építőkövei. Ezek közé tartoznak: cselekvési instrukciók, szerepjátékok, „keresztkérdések”, perspektívaváltás, „házi feladat”, meditációs gyakorlatok és csoportmunka – pl. munkakeresők klubja, szisztematikus deszenzibilizáció és relaxációs gyakorlatok.

Végezetül ki kell emelni, hogy a fent leírt készségeket a tanácsadás különböző koncepcióiban alkalmazzák, mindegyikben sajátos kombinációban és szereppel. Kritikusan kell megítélni azokat a tanácsadói képzéseket, amelyek vezetéstudományi háttér nélkül ajánlják és gyakorolják ezeknek a készségeknek alkalmazását. Nemzetközi összehasonlításaink alapján ez a tudományosság előtti és

Így a tanácsadás etikája szempontból is megkérdőjelezhető megközelítés nem ritka, különösen azért, mert a képzők egy része nem rendelkezik megfelelő képesítéssel.

A 10., 11. és 12. olvasmányban ezért három kiválasztott, általunk hatékonynak tartott, a holisztikus szakképzési tanácsadás és a tanácsadás-alapú munkaközvetítés szempontjából hatékony tanácsadási megközelítéssel kívánunk foglalkozni. Ezek a Gerard Egan szerinti problémakezelési megközelítés, a megoldásorientált tanácsadás és az információstrukturálás módszertana (ISM) Ertelt és Schulz szerint.



Hivatkozások

- Böhle, F. (2020). Implizites Wissen und subjektivierendes Handeln – Konzepte und empirische Befunde aus der Arbeitsforschung. In: R. Hermkes, G.H. Neuweg & T. Bonowski (Eds.) (2020). Implizites Wissen – Berufs- und wirtschaftspädagogische Annäherungen. Bielefeld: wbv Media, 37-64.
- Burkart, Th. (1995). Beratung beim Lösen komplexer Probleme. Eine empirische Untersuchung. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Crites, J.O. (1981). Career counselling – Models, methods and materials. New York: McGraw-Hill.
- Corey, G. (1990). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. (4th Edition). Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Ertelt, B.-J., Röser, Th. & Bleckmann, H. (2015). Wirksamkeit der Beratung aus der Sicht der Beratenden. In: dvb Forum - Zeitschrift des Deutschen Verbandes für Bildungs- und Berufsberatung e.V., Berufliche Beratung unter der Lupe. 54 (1), 4-8.
- Ertelt, B.-J. & Schulz, W.-E. (1985). Microcounseling für beraterische Hilfen bei beruflichen Entscheidungsproblemen. In: Ivey, A. E. & Authier, J.: Microcounseling, Neue Wege im Kommunikationstraining, (2nd Edition). Goch: Bratt, 169-179.
- Ertelt, B.-J. & Schulz, W. E. (1997). Theorien und Methoden der Beratung in Bildung, und Beruf. Leonberg: Rosenberger.
- Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. & Frey, A. (2022). Counsellor Competencies – Developing Counselling Skills for Education, Career and Occupation. Springer Nature Switzerland.
- Ivey, A. & Authier, J. (1978). Microcounseling – Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation. Springfield, Illinois, USA: Charles C. Thomas.
- Ivey, A. & Ivey, M. (2007). International interviewing and counseling. (6th Edition). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Lambert, M.J. (2013). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In M.J. Lambert (Ed.), Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (6th Edition). New York: Wiley, 169-218.
- Rogers, C.R. (1961). On becoming a person. Houghton Mifflin.