

PORADNICTWO ZAWODOWE & DORADZTWO KARIER

Redakcja:
Augustyn Bańka

ISBN 83-920403-5-X

1



**Skale samooceny
jakości procesu
doradztwa zawodowego**

**Konstrukcja, wstępna walidacja
oraz możliwości zastosowania
w szkoleniu i doskonaleniu
doradców zawodowych**

Augustyn Bańka

Poznań 2004

Augustyn Bańka
SKALE SAMOOCENY JAKOŚCI
PROCESU DORADZTWA ZAWODOWEGO
Konstrukcja, wstępna walidacja oraz możliwości zastosowania
w szkoleniu i doskonaleniu zawodowym

**Seria wydawnicza z zakresu
Poradnictwa Zawodowego i Doradztwa Karier**

Redaktor Serii:
Augustyn Bańka

Rada Redakcyjna:

J.B. Ertelt
B. Jenschke
Z. Ratajczak
W. Trzeciak

© Augustyn Bańka, Wydawnictwo Naukowe SPiA, 2004

ISBN 83-920403-5-X



Wydawca:
Stowarzyszenie Psychologia i Architektura
61-620 Poznań

SŁOWO WSTĘPNE

Przedstawiane w niniejszym opracowaniu badania przeprowadzone zostały w ramach inicjatywy Ogólnopolskiego Forum Poradnictwa Zawodowego podjętej w dniu 24 lutego 2004 roku. Nie mogłyby one powstać w tak krótkim czasie, gdyby nie dobra wola i niezwykła życzliwość pracowników urzędów pracy z całej Polski. Niech mi będzie wolno wyrazić szczere podziękowanie oraz uznanie wszystkim uczestnikom badań za trud i wkład włożony w wypełnienie i przesłanie ankiet. Szczególne podziękowanie chciałbym wyrazić następującym osobom: Elżbiecie Ogrzebacz z PUB w Warszawie, Gabrieli Woźnicy-Bańkowej z WUP w Katowicach, Adamowi Gorbulewiczowi z WUP w Toruniu, Rolandowi Budnikowi z PUP w Gdańsku oraz Zygmuntovi Jeżewskiemu z PUP w Poznaniu. Gdyby nie ich zdecydowana deklaracja udzielenia wsparcia dla tej inicjatywy, to być może badania te nigdy by nie zostały zrealizowane. Pragnę również podziękować Panu Karolowi Orłowskiemu z Katedry Psychologii Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu za pomoc w przeprowadzeniu obliczeń statystycznych.

Augustyn Bańka

PODZIĘKOWANIA

Przedstawiane w niniejszym opracowaniu badania przeprowadzone zostały w ramach inicjatywy Ogólnopolskiego Forum Poradnictwa Zawodowego podjętej w dniu 24 lutego 2004 roku. Nie mogłyby one powstać w tak krótkim czasie, gdyby nie dobra wola i niezwykła życzliwość pracowników urzędów pracy z całej Polski. Niech mi będzie wolno wyrazić szczerze podziękowanie oraz uznanie wszystkim uczestnikom badań za trud i wkład włożony w wypełnienie i przesłanie ankiet. Szczególne podziękowanie chciałbym wyrazić następującym osobom: Elżbiecie Ogrzebacz z PUB w Warszawie, Gabrieli Woźnicy-Bańkowej z WUP w Katowicach, Adamowi Gorbulewiczowi z WUP w Toruniu, Rolandowi Budnikowi z PUP w Gdańsku oraz Zygmunтови Jeżewskiemu z PUP w Poznaniu. Gdyby nie ich zdecydowana deklaracja udzielenia wsparcia dla tej inicjatywy, to być może badania te nigdy by nie zostały zrealizowane. Pragnę również podziękować Panu Karolowi Orłowskiemu z Katedry Psychologii Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu za pomoc w przeprowadzeniu obliczeń statystycznych.

Augustyn Bańka

SPIS TREŚCI

- 6** Skale samooceny jakości procesu doradztwa zawodowego
- 7** Historia oraz podstawowe założenia i sposoby pomiaru jakości doradztwa
- 9** Nowoczesne podejścia do pomiaru jakości doradztwa oparte na teoriach poznawczych
- 12** Podstawowe założenia Skali Oceny Skuteczności Własnej i Procesu Doradztwa
- 16** Konstrukcja i walidacja Skali Oceny Skuteczności Własnej i Procesu Doradztwa
 - 23** Osoby badane
 - 24** Struktura czynnikowa
 - 30** Analiza confirmacyjna
- 30** Struktura czynnikowa Skali Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców Zawodowych (SOSWD)
- 36** Struktura czynnikowa Skali Specyficznej Skuteczności Własnej Doradców Zawodowych (SSWD)
- 39** Możliwości zastosowania w szkoleniu i doskonaleniu zawodowym
- 41** Bibliografia

Skale samooceny jakości procesu doradztwa zawodowego*

Ewenementem życia we współczesnym świecie jest to, że coraz więcej zdrowych, normalnych i całkowicie zaradnych życiowo ludzi poszukuje i oczekuje pomocy innych. Rozwój poradnictwa zawodowego i doradztwa karier stał się wymogiem czasów, który zorganizowane społeczeństwa starają się rozwiązywać najlepiej, jak tylko potrafią. W tym nurcie usiłowań mieszczą się świadome i nieświadome dążenia do kontroli jakości poradnictwa (Kargulowa, Wojtasik, 2003).

Jakość poradnictwa zawodowego jest elementem sukcesu całego sektora usług w zakresie pomocy społecznej, wspomaganie rynku pracy, zwalczania bezrobocia, zwiększania efektywności tranzycji ze szkoły do rynku pracy oraz transformacji niepełnosprawności w pełnoprawność (Bańka, 2003). Określenie jakości poradnictwa wymaga dokonywania ścisłych pomiarów według przyjętych skal, oraz porównywania zjawisk, procesów, stanów i cech, jakie występują w procesie doradczym. Właściwie doradcy na co dzień takie pomiary czynią we własnym zakresie, niemniej jednak zdani wyłącznie na własne doświadczenie oraz intuicje, nie zawsze są w stanie odpowiedzieć sobie na wiele ważnych pytań, takich chociażby jak: Czy obiektywnie rzecz biorąc moja działalność jest rzeczywiście skuteczna i efektywna? W którym miejscu i dlaczego należałoby zmienić swoje postępowanie i poprawić wyniki swojej pracy?

* Prof. dr hab. Augustyn Bańka
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
Przewodniczący Rady Programowej
Ogólnopolskiego Forum Poradnictwa Zawodowego

Artykuł ten przedstawia opis podstaw teoretycznych, konstrukcji i rozwoju metod oceny jakości doradztwa opartych na badaniu ponad 300 polskich doradców zawodowych zatrudnionych w wojewódzkich i powiatowych urzędach pracy oraz w biurach karier. Referowane badania i wyniki są częścią szerszego planu badawczego, których ostatecznym celem jest opracowaniem norm i standardów oceny dla warunków polskich. Pierwszym bliższym celem jest skonstruowanie narzędzi oceny jakości doradztwa opartych na wiarygodnych podstawach teoretycznych, na solidnych podstawach psychometrycznych, oraz odpowiadającym bieżącym oczekiwaniom.

HISTORIA ORAZ PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA I SPOSOBY POMIARU JAKOŚCI DORADZTWA

Badania dotyczące jakości doradztwa zaczęły się na dobre w latach sześćdziesiątych ubiegłego stulecia od konstrukcji narzędzi do pomiaru percepcji procesu doradztwa przez beneficjentów pomocy oraz doradców (Kirch, 1986; Hayes, Tinsley, 1989). Pierwsze instrumenty pomiaru jakości doradztwa skonstruowane w drugiej połowie dwudziestego wieku wykorzystywane były na samym początku do analizy jakości związku doradczego, postrzeganej efektywności doradztwa, percepcji atrybutów doradcy ujawniających się w trakcie procesu doradczego, oraz percepcji samego procesu doradczego. W początkowym okresie badań i rozwoju narzędzi pomiaru nie rozróżniano precyzyjnie między oczekiwaniami a percepcjami dotyczącymi doradztwa. Te dwie kwestie znacznie się od siebie różnią, bowiem oczekiwanie oznacza nastawienie wyrażające określone prawdopodobieństwo wystąpienia pewnego stanu rzeczy. Natomiast percepcja doradztwa oznacza wiedzę osiąganą poprzez obserwację.

Jednymi z pierwszych miar (testów) jakości doradztwa były narzędzia mierzące percepcje osób korzystających z doradztwa, takie jak: Barrett-Lennard Relationship Inventory – BLRI; (Barretta-Lennarda Inwentarz Związku Doradczego) (Barrett-Lennard, 1962), Counseling Evaluation Inventory (Inwentarz Oceny Doradztwa) (Linden et al., 1965), czy Counselor Effectiveness Scale – CEI (Skala Efektywności Doradcy) (Ivey, 1971), Counselor Rating Form – CRF (Skala Oceny Doradcy) (Barak, LaCrosse, 1975), Counselor Effectiveness Rating Scale –

CERS (Skala Szacunkowa Efektywności Doradcy) (Atkinson, Wampold, 1982).

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

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

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

Pierwsze metody pomiaru jakości doradztwa charakteryzują trzy generalne cechy. Po pierwsze, koncentrują się one przede wszystkim na percepcjach, postawach i oczekiwaniach beneficjentów procesu doradczego. Po drugie, konstrukcja pierwszych metod pomiaru jakości doradztwa ma charakter ateoretyczny, co oznacza, że nie opierają się one

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

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

na konkretnej teorii doradztwa, a więc są wywodzone jedynie z obserwacji empirycznych (zob. Bańka, 2003). Po trzecie, metody oceny jakości doradztwa pierwszej generacji nie uwzględniały specyficznych kompetencji doradcy zawodowego, jako wymiaru definiującego profil profesjonalny i jakościowy ich pracy. W zamian za to, narzędzia pierwszej generacji koncentrowały się na ogólnych zdolnościach doradcy do emocjonalno-społecznego pomagania swoim klientom.

NOWOCZESNE PODEJŚCIA DO POMIARU JAKOŚCI DORADZTWA OPARTE NA TEORIACH POZNAWCZYCH

Nowoczesne podejścia do pomiaru jakości doradztwa zawodowego mają silne oparcie w teorii, z których najbardziej wpływową, a wręcz rewolucyjną, okazała się teoria społeczno-poznawcza Bandury (Bandura, 1986, 1997). Ostatnio uwaga badaczy skupiła się na zastosowaniach

teoretycznych konstruktów społeczno-poznawczych do analizy samoskuteczności (*self-efficacy*) zarówno w odniesieniu do:

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

A zatem, główny kierunek rozwoju współczesnych metod, teorii i narzędzi pomiaru jakości doradztwa zawodowego zmierza w kierunku stworzenia instrumentów dostarczających wiedzy, na której możliwe byłoby oparcie najbardziej efektywnych metod szkolenia. Ogólnie rzecz biorąc, koncepcja samoskuteczności Bandery koncentruje się na specyficznych mikrozachowaniach, z których każde może mieć inny wkład w sukces doradztwa mierzony bądź jego wynikami obiektywnymi, bądź subiektywnymi wskaźnikami jakości.

A. Bandura (1984) ujmuje samoskuteczność jako nabytą zdolność (wyuczoną) do elastycznej orkiestracji licznych mikrozachowań oraz licznych zdolności szczegółowych w konfrontacji z ustawicznie zmieniającą się rzeczywistością, obejmującą elementy dwuznaczne, nieprzewidywalne i stresogenne. Teoria samoskuteczności opiera się na założeniu, iż ludzie odczuwają skuteczność własnej osoby jako czynnik mediujący między tym, co widzą jako coś, co można zrobić, a tym, co rzeczywiście robią. Teoria ta zakłada, że postrzegana samoskuteczność, zdefiniowana jako ocena własnej zdolności do działania w określonej sytuacji, warunkuje w dużym stopniu sposób, w jaki jednostka zachowa się w danej sytuacji, jakie przejawy w niej wzory zachowań, oraz jak będzie reagować emocjonalnie na dane sytuacje (Bandura, 1982). Innymi słowy, poczucie samoskuteczności jako ocena zaufania we własne możliwości determinuje jakość działania człowieka w sytuacji.

W koncepcji Bandury samoskuteczność nie jest zalegającą w człowieku względnie trwałą cechą osobowości, ale raczej dynamicznie zmie-

niającym się zestawem poznawczych ocen poziomów funkcjonowania przypisanych do określonych zachowań. A zatem, percepcje jednostki dotyczące jej samoskuteczności zmieniają się w istotny sposób w relacji do określonych zachowań, z którymi są skojarzone. Percepcje samoskuteczności wpływają więc na:

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

Tylko osoby o wysokim poziomie percepcji samoskuteczności będą w określonych działaniach zdolne do ich inicjowania, do ich realizowania owych, oraz trwania przy nich w okolicznościach niekorzystnych. Tak więc, jakość działań mierzona skutecznością, wydajnością lub jeszcze innymi wskaźnikami jest funkcją wielkości zaufania podmiotu w siebie.

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

a) wykonywanie z sukcesem określonych aktywności, aby osiąść w jakiegokolwiek dziedzinie zaufanie do własnych możliwości działania, trzeba odnosić w niej co jakiś czas określone sukcesy; te z kolei można odnosić tylko poprzez ćwiczenia oraz inne aktywności ukierunkowane na cel;

b) uczenie się przez modelowanie, tj. obserwowanie modelu a nie wykonywanie kosztownych prób i błędów; człowiek posiada wybitną zdolność efektywnego nabywania wprawy bez potrzeby przechodzenia przez całą sekwencję czynności, które w kolejnych próbach przybliżają do celu; modelowanie i opieranie się na sprawdzonych wzorcach jest najbardziej ekonomiczną i skuteczną metodą uczenia się;

c) wykorzystywanie werbalnych wskazówek i wyjaśnień dotyczących konkretnych zachowań; samoskuteczność wytwarza się pod wpływem zewnętrznych instrukcji udzielanych przez osoby wykazujące się w danym działaniu większą sprawnością, profesjonalizmem, wiedzą i doświadczeniem;

d) pobudzenie emocjonalne, a w szczególności lęk, który unie-możliwia osiągnięcie skuteczności; żeby osoba była skuteczna w danym działaniu najpierw trzeba usunąć lęk przed jego podejmowaniem.

Pojęcie „samoskuteczność doradcy” (*counselor self-efficacy*) odnosi się do przekonań doradcy dotyczących jego zdolności do udzielania porad, do zdolności negocjowania z klientem w różnych sytuacjach, do zdolności radzenia sobie z nieprzewidywalnymi trudnościami i wreszcie do zdolności docierania do informacji i wiedzy specjalistycznej potrzebnej do rozwiązywania skomplikowanych problemów. Przekonania takie mogą mieć istotne znaczenie dwojakiego rodzaju.

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

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

PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA SKALI OCENY SKUTECZNOŚCI WŁASNEJ I PROCESU DORADZTWA

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

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

1 – aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania samoskuteczności w odniesieniu do wykonywanych ról, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze procesu doradczego i emocjonalno-społecznych skutków procesu;

2 – aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania samoskuteczności w odniesieniu do bardziej zaawansowanych profesjonalnie kompetencji doradczych, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze odnoszące się np. do wykorzystywania zaawansowanych teorii naukowych, wykorzystywania aktualnych badań naukowych, jak też szkolenia i doksztalcania się w zaawansowanych metodach diagnozy, planowania działań etc.

Rola doradcy zawodowego jest rozległym kontinuum zadań i kompetencji, które w trakcie szkolenia i doskonalenia zawodowego podlegają zmianie (Bańka, 2003b). Sam doradca zawodowy na przestrzeni swojej własnej kariery profesjonalnej, rozciągającej się od nowicjatu do końcowego jej stadium, może zmieniać swoje usytuowanie na kontinuum „kompetentnego doradcy” (Egan, 2003). Dobrze skonstruowana skala mierząca jakość doradztwa powinna obejmować całe spektrum doradztwa, począwszy więc 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.

Poradnictwo zawodowe to taki rodzaj usług i kariery zawodowej, który wymaga stałych zmian w przygotowaniu zawodowym i stałego doskonalenia zawodowego. Od czasu pierwszego programu poradnictwa zawodowego sformułowanego przez Parsonsa (1909) na początku dwudziestego wieku wiele się zmieniło w celach, metodach, i kryteriach oceny jakości doradztwa zawodowego. Świadome tego zagadnienia Na-

tional Career Development (NCDA) Association (1985) dla zapewnienia jakości doradztwa sformułowało trzy podstawowe kompetencje, jakie muszą być spełnione w doradztwie zawodowym. Doradztwo zawodowe spełniające wysokie kryteria jakościowe powinno wg NCDA zawierać:

- podstawowe zdolności (mikrozachowania) niezbędne do realizowania doradztwa karier,
- umiejętności gromadzenia i wykorzystywania informacji,
- umiejętności stosowania strategii testowania i oceny zawodowej (*vocational testing and assessment strategies*) klientów. Co więcej wg NCDA dla zapewnienia wysokiej jakości doradztwa nie jest obojętna kolejność wymienionych czynników.

W rozwoju każdego narzędzia kluczową kwestią pozostają również kwestie teoretycznych założeń definiujących podstawowe wymiary oceny. Na przykład Lent, Hill i Hoffman (2003) w swojej konstrukcji Skali Samoskuteczności Aktywności Doradcy (CASUS) oparli się na słynnym Hilla i współpracowników (1999) modelu kompetencji pomocowych (*helping skills*), dzielących je na trzy główne rodziny (domeny):

- 1 – kompetencje związane ze stadium wglądu w proces doradczy (*insight skills*), gdzie potrzebne jest wykonywanie czynności pomocowych na podstawowym poziomie (takim, jakim w naszych polskich warunkach muszą się lub powinni się wykazywać pośrednicy pracy po wstępnym instruktażu),
- 2 – kompetencje związane ze stadium eksploracji (*exploration skills*),
- 3 – kompetencje związane ze stadium realizowania konkretnych posunięć i działań doradczych (*action skills*).

Pierwsza domena (samoskuteczność w kompetencjach doradczych – Helping Skill Self-Efficacy) obejmuje zdolności do kompetentnego wykonywania podstawowych czynności pomocowych i jest to podstawowy etap rozwoju kompetencji doradczych. Druga domena (samoskuteczność kierowania procesem doradczym – Session Management Self-Efficacy) dotyczy już umiejętności generowania adekwatnych odpowiedzi na wyłaniające się scenariusze problemowe. Podstawowa różnica między dwiema tymi domenami, to zarazem różnica między umiejętnością do zwykłego reagowania na wyłaniające się wymagania a umiejętnością do integrowania podstawowych kompetencji dorad-

czych. Jest to wyższy etap rozwoju i samooceny kompetencji zawodowych. Trzecia domena to samoskuteczność w radzeniu sobie z wyzwaniami (*Counseling Challenges Self-Efficacy*) sytuacji, których scenariusze wymagają od doradcy zdolności generowania zachowań przybliżających go do pozytywnego rozwiązania problemu klienta. W grupie zadań testujących zdolności do generowania skutecznych zachowań przybliżających doradcę do rozwiązania problemu mogą znajdować się pytania dotyczące umiejętności rozwiązywania konkretnych problemów, gdzie potrzebna jest nie tylko wiedza deklaracyjna, ale też pewien spryt wynikający z gromadzonego doświadczenia.

W konstrukcji polskiej wersji skali oceny jakości doradztwa zawodowego wykorzystano dotychczasowe doświadczenia nad rozwojem tego typu narzędzi na świecie. Chodzi zarówno o te wcześniej opisane, jak i inne, które jeszcze będą przywołane. Przede wszystkim jako podstawowe założenie przyjęto, że pierwszą konstruowaną skalą będzie takie narzędzie, które w diagnozie jakości obejmuje wzajemne powiązania między efektywnym doradztwem zawodowym i doradztwem karier. Innymi słowy, narzędzie takie testować zestaw działań podejmowanych przez doradcę, które oprócz tego, że orientują klienta w sprawach zawodowych, wspierając jego funkcjonowanie przyczyniają się do rozwoju zdrowej osobowości klientów (Blaustein i Spengler, 1995; Dorn, 1992; Lucas, 1993). A zatem celem oceny jest nie tylko wąsko pojęte funkcjonowanie zawodowe jednostek, ale także ich dobrostan. Efektywny doradca, a więc dostarczający wysokiej jakości usług, musi łączyć działalność ukierunkowaną na rozwiązywanie problemów emocjonalno-społecznych oraz problemów sensu stricto zawodowych klienta.

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

Ostatnie konceptualizacje poradnictwa zawodowego i doradztwa karier Stanach Zjednoczonych, odnoszące się do badania samoskuteczności doradców, obejmują najczęściej dziesięć obszarów efektywnego działania (O'Brien et al., 1997):

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

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

KONSTRUKCJA I WALIDACJA SKALI OCENY SKUTECZNOŚCI WŁASNEJ I PROCESU DORADZTWA

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

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

W ostatnim przypadku mamy do czynienia z domeną oceny jakości doradztwa, która testuje samoświadomość orientacji własnej doradcy na styl doradztwa. Generalnie mamy do czynienia z dwoma stylami doradztwa (zob. Bańka, 1996; Leong i Zachara, 1991):

- 1 – styl nastawiony na praktyczne umiejętności wynikające z doświadczenia oraz
- 2 – styl nastawiony na pogłębianie wiedzy teoretycznej, metodologicznej i naukowej (*scientist practioner*).

Ciekawą tendencją w świecie jest powrót do modelu doradcy jako praktyka-naukowca (*scientist practioner*). Lansowany dawniej, a także gdzieś i dzisiaj model doradztwa zawodowego oparty wyłącznie na empatii (koncepcja wywodząca się z teorii C. Rogersa) oraz doświadczeniu praktycznym (tzw. *Boulder model* – zob. Bańka, 1996) nie sprawdza się. Jako warunek niezbędny realizowania doradztwa karier na wysokim poziomie, a więc zapewniającym realizację głównych celów klienta (rozwój zdrowej osobowości oraz kształtowanie kariery zawodowej) niezbędny jest profesjonalizm odwołujący się do teorii i badań naukowych. Ten model określony jest mianem profesjonalizmu na najwyższym poziomie, do którego oczywiście nie dochodzą wszyscy doradcy.

Drugim krokiem w rozwoju metody była konstrukcja pozycji skali. W tym celu zostały wykorzystane i poddane analizie bardzo różne źródła, a w szczególności następujące:

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

W rezultacie sformułowanych zostało 74 pozycji/stwierżeń: 19 pozycji w ramach domeny pierwszej, 15 – w ramach domeny drugiej, 10 – w ramach domeny trzeciej, 10 – w ramach domeny 4, oraz 23 – w ramach domeny piątej. Celem konstrukcyjnym było równomierne pokrycie zadaniami testowymi (pytaniami) poszczególnych domen (wymiarów). Pełen zestaw pytań przedstawia się następująco.

Domena 1. Ogólne zdolności komunikacyjne i emocjonalne

1. Żywię przeświadczenie, że mój sposób formułowania pytań, interpretacji i wyrażania się jest jasny i łatwy do zrozumienia dla klienta.
2. Czuję, że mój sposób podchodzenia do problemów klienta jest trafny i właściwy z punktu widzenia tego, co klient mówi i czego oczekuje.
3. Mam pewność, że moje interpretacje problemów przedstawianych przez klienta są zwięzłe i trafne.
4. Uważam, że mój sposób widzenia potrzeb klienta jest prawidłowy, o czym świadczą jego bezpośrednie reakcje na moje działania.
5. Żywię przekonanie, że umiem zrozumieć problemy klienta oraz właściwie nazwać je.
6. Ufam, że potrafię odpowiednio reagować na zachowanie klienta, jakie prezentuje w kontakcie ze mną (np. w formie właściwych wypowiedzi znaczących, czy znaczących gestów)
7. Żywię przeświadczenie, że treść moich reakcji uczuciowych oraz zachowań jest spójna i nie rozbieżna z tym, co mówi i prezentuje sobą klient.

8. Uważam, że kompetencje, które prezentuję w kontakcie z klientem zasługują na jego szacunek.
9. Reagując na zachowania klienta czy to w formie ujawnianych uczuć, czy uważnego słuchania, zawsze zachowuję dokładność i stosowność.
10. Kończąc spotkanie, robię to w sposób taktowny i we właściwym czasie.
11. Żywię przekonanie, że nie sprawia mi żadnych trudności ocena gotowości zaangażowania klienta w rozwiązanie jego własnych problemów.
12. Podczas kontaktu lub rozmowy z klientem mam tendencję do narzucania mu własnego systemu wartości.
13. Myślę, że jestem w stanie udzielać klientowi użytecznych wskazówek i porad.
14. Mam wrażenie, że w stosunkach z klientem mogę mieć trudności z powstrzymaniem się od osądzania jego przekonań i wartości.
15. Ufam, że jestem w stanie zawsze rozgraniczać problemy i konflikty osobiste od problemów i konfliktów, jakie rozwiązuję wspólnie z klientem.
16. Kiedy komunikuję się z klientem, nie mam pewności, czy między nami zachodzi pełne zrozumienie.
17. Nie umiem reagować na uczucia klienta w odpowiedni sposób.
18. Nie obawiam się, że w relacji z klientem „zapomnę się” i ujawnię zachowania niestosowne.
19. Myślę, że moje zachowania i reakcje emocjonalne są stabilne w czasie.

Domena 2. Zdolności zarządzania procesem

20. Mam pewność, że wiek i płeć klienta w moim przypadku nie ma wpływu na przebieg i efekty procesu doradczego.
21. Obawiam się, że moje działania i oceny mogą nie być pomocne klientowi w definiowaniu i rozwiązywaniu jego problemów przez cały czas.
22. Obawiam się, że brakuje mi elastyczności w doborze różnorodnych metod do różnych problemów klienta.
23. Obawiam się, że moje sposoby reagowania, wyrażania uczuć i wartości w określonych momentach procesu doradczego mogą być nieodpowiednie.

4. Obawiam się, że moje działania doradcze, reakcje uczuciowe oraz oceny mogą nie być odpowiednio wyrażane i w związku z tym mogą być błędnie rozumiane przez klienta.
25. Obawiam się, że mogę nie rozumieć właściwego znaczenia zachowań klienta związanych z jego gestykulacją, postawą i ruchami ciała.
26. Obawiam się, że w procesie doradczym mogę nie potrafić zachować się naturalnie, bez zbędnego zastanawiania się nad każdym posunięciem i reakcją w relacji z klientem.
27. Nie znam swoich możliwości wychodzenia naprzeciw wyzwaniom, jakie stwarza klient i zmieniająca się sytuacja w procesie doradczym.
28. Moje oceny problemów klienta mogą nie być tak trafne, jak by się chciało lub wymagała tego sytuacja.
29. Nie mam pewności, czy jestem w stanie kontrolować rozwój klienta i ukierunkowywać jego specyficzne wybory w pracy nad sobą
30. Nie mam pewności, czy jestem w stanie wkładać tyle wysiłku i energii, by wywołać u klienta poczucie współuczestnictwa oraz zaufania we własne siły
31. Obawiam się, że mój sposób mówienia, wyrażania uczuć, wyjaśniania i sondowania opinii może nie być dla klienta dostatecznie jasny.
32. Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by w doradztwie uważać się za osobę skuteczną.
33. Nie jestem pewien czy moje reakcje przybliżają klienta w czasie do skonkretyzowania jego problemów i wyborów.
34. Nie jestem pewien, czy klienci zawsze odbierają mnie jako osobę szczerą.

Domena 3. Zdolności radzenia sobie z zachowaniami i sytuacjami trudnymi

35. Nie mam pewności, że posiadam odpowiednio szeroki repertuar technik niezbędnych do efektywnego zmagania się z problemami, jakie stwarzają klienci.
36. Nie mam pewności, jak radzić sobie z klientami niezdecydowanymi i słabo angażującymi się w proces doradczy.
37. Czuję się osobą kompetentną, gdy chodzi o moje zdolności radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych – np. związanych z nietrzeźwością.

38. Mogę mieć trudność w radzeniu sobie z klientami skrytymi, którzy nie ujawniają swoich myśli i intencji.
39. Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by w uważać się za osobę skuteczną w radzeniu sobie z osobami stwarzającymi problemy.
40. Ufam, że posiadam wystarczającą wiedzę, by radzić sobie z problemami klientów, którzy mają generalnie negatywną postawę wobec doradcy.
41. Myślę, że jestem w stanie radzić sobie z sytuacją, w której klient wykazuje postawę roszczeniową i oczekuje więcej niż mu się należy lub doradca jest w stanie mu dać.
42. Wierzę, że jest w stanie sprostać wyzwaniom spowodowanym tym, że klient manipuluje sytuacją.
43. Jestem w stanie poradzić sobie nawet w sytuacji, w której klient wykazuje wyraźne oznaki nierównowagi psychicznej.
44. Uważam, że jestem w stanie poradzić sobie z osobami po bardzo ciężkich przeżyciach osobistych (np. po próbach samobójczych, długotrwałym uwięzieniu).

Domena 4. Kompetencje kulturowe i społeczne

45. Myślę, że posiadam wystarczające kompetencje, by być dobrym doradcą niezależnie od tego, z jakiego środowiska społecznego pochodzą klienci.
46. Obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących z pewnych specyficznych środowisk mogłyby w mojej pracy pojawić się pewne problemy ze zrozumieniem problemu z ich punktu widzenia.
47. Obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących ze środowisk zaniedbanych i z marginesu społecznego mogłyby wystąpić pewne problemy w efektywnym komunikowaniu się.
48. Rozumiem stres, jaki przeżywają klienci pochodzący z niektórych środowisk (np. zaniedbanych, marginalizowanych).
49. Posiadam wystarczające doświadczenie oraz wiedzę, by radzić sobie z klientami z różnych subkultur.
50. Jako doradca mam świadomość specyfiki swoich poglądów i przekonań.
51. Potrafię być tolerancyjny wobec pewnych dziwactw lub niezwykłych postaw klientów.

52. Uważam, że umiem wykazać wrażliwość na odmienne uwarunkowania i doświadczenia różnych grup klientów
53. Nie obawiam się kontaktów z klientami z tzw. „marginesu społecznego”.

Domena 5. Kompetencje eksperckie

54. Potrafię dostarczać klientowi wsparcia we wdrażaniu jego celów zawodowych, towarzysząc mu w kształtowaniu uczuć wobec procesów związanych z wyborami zawodowymi i pracy.
55. Potrafię syntetyzować informację zawodową w sposób umożliwiający klientowi właściwe rozumienie jego sytuacji zawodowej i zatrudnieniowej.
56. Umieję pomagać klientowi w zrozumieniu osobowościowych barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.
57. Umieję pomagać klientowi w zrozumieniu zewnętrznych (środowiskowych) barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.
58. Towarzyszę klientowi w rozwiązywaniu jego problemów do końca.
59. Nie mam problemów z towarzyszeniem klientowi w zrozumieniu jego sytuacji ogólnozyciowej (np. rodzinnej, związanej z czasem wolnym, ogólnymi zainteresowaniami), wpływającej na jego sytuację zawodową.
60. Nie mam problemów z doбором metod oceny zainteresowań zawodowych klienta.
61. Nie mam problemów z doбором sposobów oceny zdolności klienta.
62. Nie mam problemów z doбором narzędzi diagnozy i sposobów wyjaśniania osobistych uwarunkowań decyzji i planów zawodowych klienta.
63. Nie mam problemów z wyborem metod oceny planów zawodowych i życiowych klienta, optymalnych ze względu na jego wiek, płeć, wykształcenie i pochodzenie społeczne.
64. Nie mam problemów z doбором narzędzi oceny systemu wartości klienta dotyczących jego kariery zawodowej.
65. Nie mam problemów z objaśnianiem rezultatów diagnoz i ocen (wyników badań) możliwości i planów zawodowych klienta.

66. Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z płcią, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.
67. Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z wiekiem, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy
68. Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów podejmowania decyzji w zakresie kariery zawodowej, z jakimi borykają się klienci pochodzący z różnych środowisk społecznych (subkultur).
69. Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów w planowaniu i realizowaniu kariery związanych z płcią klienta.
70. Nie mam problemów z dysponowaniem i wykorzystywaniem informacji zawodowej potrzebnej do dopasowania klientów do rynku pracy.
71. Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej etycznych aspektów procesu doradczego.
72. Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej prawnych aspektów procesu doradczego.
73. Nie mam problemów z dostępem do aktualnych badań naukowych pozwalających na usprawnianie procesu doradczego.
74. Mam stały kontakt z wynikami badań naukowych ukazującymi tendencje zmian w narzędziach diagnostycznych, metodach oceny i metodyce doradztwa.

Osoby badane

Narzędzie składające się z 74 pozycji, z których część miała postać stwierdzeń odwróconych zostało rozesłane do doradców zawodowych w całej Polsce. Osoby uczestniczące w badaniach miały za zadanie wyrazić przy każdej pozycji swoje zaufanie w relacji do swoich możliwości, umiejętności i zdolności według następującej instrukcji:

„Poniżej znajduje się lista problemów, z jakimi borykają się wszyscy doradcy pomagający ludziom w sprawach zawodowych, pracy i zatrudnienia. Na załączonej obok 7 stopniowej skali zaznacz, skreślając jedną z siedmiu cyfr, na ile zgadzasz się z każdym stwierdzeniem z osobna, biorąc pod uwagę Twoje obecne odczucia, jakich aktualnie doświadczasz w swojej codziennej pracy”.

W badaniach wykorzystana została skala siedmiostopniowa, gdzie na skali ocen cyfra 1 oznaczała „całkowicie się zgadzam”, a cyfra 7 – „całkowicie się nie zgadzam”.

Struktura czynnikowa

Zebrane w I fazie badań dane od 300 respondentów podzielono na dwie grupy. Jedna grupa wyników (N-150) wykorzystana została do analizy czynnikowej eksploracyjnej, Druga z kolei wykorzystana została do analizy czynnikowej confirmacyjnej, sprawdzającej stabilność wyodrębnionych czynników na grupie pierwszej. Do wyodrębniania czynników oraz wyboru najlepszych pozycji użyto analizy czynnikowej (Gorsuch, 1997) wg głównych składowych, wykorzystując w tym celu pakiet CSS Statistica (Orłowski, 2001). Do wyboru optymalnej liczby czynników zastosowano test piargowy Cattela (Orłowski, 2001). Test usypiska Cattela (1966) wskazał na pięcioczynnikowe rozwiązanie jako najbardziej optymalne dopasowanie struktury testu. Pięć głównych czynników wyjaśnia 55% wariancji, z tym, że czynnik piąty okazał się treściowo zróżnicowany i nie interpretowalny. Ponieważ czynnik piąty daje dodatkowo stosunkowo niewielką wartość wariancji wyjaśnionej, w efekcie przyjęto rozwiązanie czteroczynnikowe jako optymalne dopasowanie struktury testu. Cztery czynniki wyjaśniają 51% wariancji całego testu, co jest wartością raczej dobrą.

Empirycznie i matematycznie wyodrębnione czynniki generalnie nie w pełni pokrywają się z teoretycznie zdefiniowanymi domenami (czynnikami) jakości oceny doradztwa. Przede wszystkim brak jest czynnika, który w analizie teoretycznej określony został jako Kompetencje Kulturowe i Społeczne. Jest to wytłumaczalne tym, iż w populacji polskich doradców oraz w polskiej mentalności kulturze, którą charakteryzuje wysoki stopień homogenizacji, problem wielokulturowości nie jest spostrzegany jako zjawisko odrębne i wymagające specjalnych kompetencji.

Alfa Cronbacha dla skali składającej się z 74 pozycji jest stosunkowo wysoka, bo wynosi .93, co świadczy o rzetelności skali. Wartość współczynników Alfa Cronbacha dla poszczególnych pozycji przyjmują wartości w granicach od .30 do .70. Tylko 9 pozycji ma wskaźniki *Alfa* poniżej .30, co eliminuje je z ostatecznej wersji skali.

Tabela 2. Pozycje Skali Skuteczności Własnej i Procesu Doradztwa Zawodowego (SSWPD) wraz z ładunkami czynnikowymi (1), średnimi (2), odchyleniami standardowymi (3) oraz współczynnikami rzetelności Alfa Cronbacha (4)

Nr poz.	Pozycje	Ład.cz.				Alfa
		1	2	3	4	
Czynnik 1. KOMPETENCJE EKSPERCKIE						
62.	Nie mam problemów z doborem narzędzi diagnozy i sposobów wyjaśnienia osobistych uwarunkowań decyzji i planów zawodowych klienta.	.87	2.51	1.41	.57	
63.	Nie mam problemów z wyborem metod oceny planów zawodowych i życiowych klienta, optymalnych ze względu na jego wiek, płeć, wykształcenie i pochodzenie społeczne.	.86	2.44	1.45	.61	
60.	Nie mam problemów z doborem metod oceny zainteresowań zawodowych klienta.	.85	2.34	1.51	.57	
65.	Nie mam problemów z objaśnianiem rezultatów diagnoz i ocen (wyników badań) możliwości i planów zawodowych klienta.	.84	2.31	1.43	.59	
64.	Nie mam problemów z doborem narzędzi oceny systemu wartości klienta dotyczących jego kariery zawodowej.	.80	2.45	1.43	.64	
61.	Nie mam problemów z doborem sposobów oceny zdolności klienta.	.80	2.35	1.42	.55	
71.	Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej etycznych aspektów procesu doradczego.	.71	2.10	1.56	.52	
73.	Nie mam problemów z dostępem do aktualnych badań naukowych pozwalających na usprawnianie procesu doradczego.	.69	3.10	1.74	.45	
74.	Mam stały kontakt z wynikami badań naukowych ukazujących tendencje zmian w narzędziach diagnostycznych, metodach oceny i metodyce doradztwa.	.65	3.84	1.97	.39	
72.	Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej prawnych aspektów procesu doradczego.	.64	2.56	1.76	.46	
59.	Nie mam problemów z towarzyszeniem klientowi w zrozumieniu jego sytuacji ogólnozyciowej (np. rodzinnej, związanej z czasem wolnym, ogólnymi zainteresowaniami), wpływającej na jego sytuację zawodową.	.63	2.04	1.21	.62	
68.	Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów podejmowania decyzji w zakresie kariery zawodowej, z jakimi borykają się klienci pochodzący z różnych środowisk społecznych (subkultur).	.57	2.09	1.07	.76	
47R.	Obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących ze środowisk zaniebanych i z marginesu społecznego mogłyby wystąpić pewne problemy w efektywnym komunikowaniu się.	.50	3.18	1.98	.45	
58.	Towarzyszę klientowi w rozwiązywaniu jego problemów do końca.	.44	2.23	1.33	.57	
50.	Jako doradca mam świadomość specyfiki swoich poglądów i przekonań.	.42	1.70	1.05	.59	
18.	Nie obawiam „zapomnieć się” i ujawnić w relacji z klientem zachowań niestosownych.	.29	4.73	2.19	-.17	

Czynnik 2. ZDOLNOŚĆ ZARZĄDZANIA PROCESEM KOMUNIKOWANIA SIĘ Z KLIENTEM

24R.	Obawiam się, że moje działania doradcze, reakcje uczuciowe oraz oceny mogą nie być odpowiednio wyrażane i w związku z tym mogą być błędnie rozumiane przez klienta.	.80	2.12	1.27	.47
28R.	Moje oceny problemów klienta mogą nie być tak trafne, jak by się chciało lub wymagała tego sytuacja.	.79	2.66	1.57	.42
27R.	Nie znam swoich możliwości wychodzenia naprzeciw wyzwaniom, jakie stwarza klient i zmieniająca się sytuacja w procesie doradczym.	.78	2.13	1.40	.46
26R.	Obawiam się, w procesie doradczym mogę nie potrafić zachowań się naturalnie, bez zbytecznego zastanawiania się nad każdym posunięciem i reakcją z klientem.	.74	2.07	1.26	.49
25R.	Obawiam się, że mogę nie rozumieć właściwego znaczenia zachowań klienta związanych z jego gestykulacją, postawą i ruchami ciała.	.74	2.03	1.34	.48
22R.	Obawiam się, że brakuje mi elastyczności w doborze różnorodnych metod do różnych problemów klienta.	.73	2.54	1.61	.36
21R.	Obawiam się, że moje działania i oceny mogą nie być pomocne klientowi w definiowaniu i rozwiązywaniu jego problemów przez cały czas.	.64	3.41	2.01	.28
33R.	Nie jestem pewien czy moje reakcje przybliżają klienta w czasie do skonkretyzowania jego problemów i wyborów.	.63	2.85	1.50	.61
16R.	Kiedy komunikuję się z klientem, nie mam pewności, czy między nami zachodzi pełne zrozumienie.	.61	2.79	1.76	.26
34R.	Nie jestem pewien, czy klienci zawsze odbierają mnie jako osobę szczerą.	.59	2.47	1.59	.47
29R.	Nie mam pewności, czy jestem w stanie kontrolować rozwój klienta i ukierunkowywać jego specyficzne wybory w pracy nad sobą.	.58	3.10	1.72	.52
7.	Żywię przeświadczenie, że treść moich reakcji uczuciowych oraz zachowań jest spójna i nie rozbieżna z tym, co mówię i prezentuję sobą klient.	.56	1.88	1.04	.52
31R.	Obawiam się, że mój sposób mówienia, wyrażania uczuć, wyjaśniania i sondowania opinii może nie być dla klienta dostatecznie jasny.	.55	2.06	1.24	.40
36R.	Nie mam pewności, jak radzić sobie z klientami niezdecydowanymi i słabo angażującymi się w proces doradczy.	.52	3.10	1.58	.43
30R.	Nie mam pewności, czy jestem w stanie wkładać tyle wysiłku i energii, by wywołać u klienta poczucie współuczestnictwa oraz zaufania we własne siły.	.51	2.48	1.29	.53
23R.	Obawiam się, że moje sposoby reagowania, wyrażania uczuć i wartości w określonych momentach procesu doradczego mogą być nieodpowiednie.	.50	2.04	1.47	.61
11.	Żywię przekonanie, że nie sprawia mi żadnych trudności ocena gotowości zaangażowania klienta w rozwiązanie jego własnych problemów.	.46	2.13	1.01	.66
38R.	Mogę mieć trudność w radzeniu sobie z klientami skrytymi, którzy nie ujawniają swoich myśli i intencji.	.45	3.54	1.76	.28
17R.	Nie umiem reagować na uczucia klienta w odpowiedni sposób.	.43	1.95	1.25	.34
20.	Mam pewność, że wiek i płeć klienta w moim przypadku nie ma wpływu na przebieg i efekty procesu doradczego.	.16	2.01	1.61	.15

Czynnik 3. ZDOLNOŚĆ RADZENIA SOBIE Z SYTUACJAMI SPOŁECZNYMI I ZACHOWANIAM I TRUDNYMI

39.	Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by w uważać się za osobę skuteczną w radzeniu sobie z osobami stwarzającymi problemy.	.84	2.62	1.28	.52
40.	Ufam, że posiadam wystarczającą wiedzę, by radzić sobie z problemami klientów, którzy mają generalnie negatywną postawę wobec doradcy.	.83	2.79	1.38	.40
41.	Myszę, że jestem w stanie radzić sobie z sytuacją, w której klient wykazuje postawę roszczeniową i oczekuje więcej niż mu się należy lub doradca jest w stanie mu dać.	.79	2.29	1.21	.42
44.	Uważam, że jestem w stanie poradzić sobie z osobami po bardzo ciężkich przeżyciach osobistych (np. po próbach samobójczych, długotrwałym uwięzieniu).	.77	2.94	1.57	.51
55.	Potrąfię syntetyzować informację zawodową w sposób umożliwiający klientowi właściwe rozumienie jego sytuacji zawodowej i zatrudnieniowej.	.66	1.82	.81	.55
45.	Myszę, że posiadam wystarczające kompetencje, by być dobrym doradcą niezależnie od tego, z jakiego środowiska społecznego pochodzą klienci.	.66	2.13	1.24	.67
70.	Nie mam problemów z dysponowaniem i wykorzystywaniem informacji zawodowej potrzebnej do dopasowania Klientów do rynku pracy.	.65	1.94	1.13	.57
49.	Posiadam wystarczające doświadczenie oraz wiedzę, by radzić sobie z klientami z różnych subkultur.	.63	2.87	1.37	.63
43.	Jestem w stanie poradzić sobie nawet w sytuacji, w której klient wykazuje wyraźne oznaki nierównowagi psychicznej.	.61	2.66	1.38	.55
35R.	Nie mam pewności, że posiadam odpowiednio szeroki repertuar technik niezbędnych do efektywnego zmagania się z problemami, jakie stwarzają klienci.	.59	3.40	1.87	.50
37.	Czuję się osobą kompetentną, gdy chodzi o moje zdolności radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych – np. związanych z nietrzeźwością.	.53	2.82	1.81	.29
42.	Wierzę, że jest w stanie sprostać wyzwaniom spowodowanym tym, że klient manipuluje sytuacją.	.52	2.26	1.23	.43
53.	Nie obawiam się kontaktów z klientami z tzw. „marginesu społecznego”.	.45	2.29	1.45	.62
13.	Myszę, że jestem w stanie udzielać klientowi użytecznych wskazówek i porad.	.30	1.93	1.11	.28
32R.	Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by w doradztwie uważać się za osobę skuteczną.	-.53	5.43	1.41	-.59

Czynnik 4. ZDOLNOŚCI/KOMPETENCJE EMOCJONALNO-KOMUNIKACYJNE

5.	Żywię przekonywanie, że umiem zrozumieć problemy klienta oraz właściwie nazwać je.	.77	1.75	.76	.34
4.	Uważam, że mój sposób widzenia potrzeb klienta jest prawidłowy, o czym świadczą jego bezpośrednie reakcje na moje działania.	.69	1.70	.73	.59
66.	Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z płcią, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	.67	1.82	1.03	.69
6.	Ufam, że potrafię odpowiednio reagować na zachowanie klienta, jakie prezentuje w kontakcie ze mną (np. w formie właściwych wypowiedzi znaczących, czy znaczących gestów).	.65	1.73	.72	.55

3.	Mam pewność, że moje interpretacje problemów przedstawianych przez klienta są związane i trafne.	.63	2.04	.85	.36
67.	Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z wiekiem, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	.63	1.73	1.00	.71
52.	Uważam, że umiem wykazać wrażliwość na odmienne uwarunkowania i doświadczenia różnych grup klientów.	.59	1.68	.89	.63
57.	Umiejętnie pomagam klientowi w rozumieniu zewnętrznych (środowiskowych) barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.	.57	1.97	1.90	.64
2.	Czuję, że mój sposób podchodzenia do problemów klienta jest trafny i właściwy z punktu widzenia tego, co klient mówi i czego oczekuje.	.56	1.70	.79	.37
51.	Potrąfam być tolerancyjny wobec pewnych dziwactw lub niezwykłych postaw klientów.	.54	1.70	.90	.49
48.	Rozumiem stres, jaki przeżywają klienci pochodzący z niektonych środowisk (np. zaniedbanych, marginalizowanych).	.54	1.62	.73	.53
54.	Potrąfam dostarczać klientowi wsparcia we wdrażaniu jego celów zawodowych, towarysząc mu w kształtowaniu uczuć wobec procesów związanych z wyborami zawodowymi i pracy.	.53	1.87	1.01	.70
1.	Żywię przeswiadczenie, że mój sposób formułowania pytań, interpretacji i wyrażania się jest jasny i łatwy do zrozumienia dla klienta.	.53	1.41	.58	.53
9.	Reagując na zachowania klienta czy to w formie ujawnianych uczuć, czy uważnego słuchania, zawsze zachowuję dokiadność i stosowność.	.53	1.62	.81	.44
56.	Umiejętnie pomagam klientowi w rozumieniu osobowościowych barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.	.51	2.12	1.07	.63
69.	Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów planowania i realizowania kariery związanych z płcią klienta.	.51	1.73	.91	.51
8.	Uważam, że kompetencje, które prezentuję w kontakcie z klientem zasługują na jego szacunek.	.48	1.76	.95	.56
19.	Myszę, że moje zachowania i reakcje emocjonalne są stabilne w czasie.	.45	1.91	1.12	.14
10.	Kończąc spotkanie, robię to w sposób taktowny i we właściwym czasie.	.44	1.44	.58	.32
15.	Ufam, że jestem w stanie zawsze rozgraniczać problemy i konflikty osobiste od problemów i konfliktów, jakie rozwiązuję wspólnie z klientem.	.40	1.68	.92	.47
Czynnik 5.					
12.	Podczas kontaktu lub rozmowy z klientem mam tendencję do narzucania mu własnego systemu wartości.	-.55	5.32	1.84	-.24
14.	Mam wrażenie, że w stosunkach z klientem mogę mieć trudności z powstrzymaniem się od osądzania jego przekonań i wartości.	-.53	5.23	1.70	-.38
46R.	Obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących z pewnych specyficznych środowisk mogłyby w mojej pracy pojawić się pewne problemy ze zrozumieniem problemu z ich punktu widzenia.	.44	3.43	1.99	.20

W czynniku pierwszym, który nazwany został czynnikiem Kompetencji Eksperckich znalazło się 15 pozycji wskazujących na kompetencje dyrektywne, związane z wyuczonymi umiejętnościami specjalistycznymi i sprawdzonymi umiejętnościami wdrożeniowymi. Ich ładunki czynnikowe mieszczą się w granicach od .29 do .87, a skumulowany wskaźnik wariancji wyjaśnionej wynosi 28 procent. Oznacza to, że zgodnie ze standardami, które dopuszczają do zaliczania do ostatecznej wersji skali tylko pozycje o wartościach wyższych od .40, jako nie diagnostyczne odrzucone zostaje tylko jedno stwierdzenie. Pozostałe pięć czynników miało odpowiednio 19 stwierdzeń – czynnik 2, 13 stwierdzeń – czynnik 3, 20 – stwierdzeń czynnik 3, oraz 3 nie interpretowalne stwierdzenia – czynnik 5.

Czynnik drugi nazwano Zdolności do Zarządzania Procesem i Komunikowania się z Klientem. Czynnikiem ten podnosi wskaźnik wyjaśnionej wariancji do 38 procent. Wszystkie pozycje poza jedną mają wysokie ładunki czynnikowe powyżej .40 i tylko jedna pozycja jest poniżej tego progu. Pozycje, które znalazły się w tym czynniku wyrażają przekonania odnoszące się kierowania procesem doradczym z punktu widzenia umiejętności panowania nad pojawiającymi się w trakcie jego trwania problemami. Jest to zdolność doradcy do orkiestracji własnych możliwości z przewidywanymi i nieoczekiwanymi zdarzeniami, pojawiającymi się w trakcie realizowania procesu doradczego.

Czynnik trzeci nazwany Zdolności Radzenia Sobie z Sytuacjami Społecznymi i Zachowaniami Trudnymi obejmuje pozycje, których ładunki czynnikowe są powyżej .50, a tylko pozycja 12 nie posiada wystarczającej mocy diagnostycznej, by mogła być zaliczona do ostatecznej wersji skali. Pozycje, którego weszły w skład czynnika 3 opisują problemy doradcy, jakie spotyka w sytuacjach kryzysowych, nadzwyczajnych, wymagających doświadczenia i wiedzy specjalnej.

Czynnik czwarty nazwany Zdolności Emocjonalno-Komunikacyjne obejmuje mikrozdolności, czyli zdolności najbardziej podstawowe w pracy doradcy. Są to takie 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. Czynnikiem ten zwiększa wartość własną (*eigenvalue*) w nie tak wielkim

stopniu jak poprzednie, ale w sposób statystycznie istotny, bo do 51 procent wyjaśnionej wariancji całego testu.

Analiza konfirmacyjna

Analiza konfirmacyjna na drugiej arbitralnie wydzielonej grupie badanych N-150 miała na celu sprawdzenie stabilności empirycznej struktury czynnikowej. Test usypiska Cattella ponownie wskazał na 5 pięcioczynnikowej dopasowanie struktury testu, lecz tym razem pięć czynników wyodrębnionych metodą głównych składowych dało nieco mniejszą skumulowaną wartość wariancji wyjaśnionej, a mianowicie 50.1 procent. Rzetelność całego testu mierzona wskaźnikiem Alfa Cronbacha wyniosła .94, co świadczy o stabilnej rzetelności testu.

Czynniki wyodrębnione w analizie konfirmacyjnej (por. tabela 3 są takie same jak w analizie pierwszej, ale kolejność mierzona wielkością wyjaśnionej wariancji jest nieco inna. Pierwszy czynnik w analizie konfirmacyjnej wyjaśniający 29 procent wariancji wspólnej, to podobnie jak w pierwszej analizie Kompetencje Eksperckie. Tworzą go takie pozycje, jak przedstawione są w tabeli 3. Czynnik drugi obejmujący pozycje definiujące Zdolności Emocjonalne i Komunikacyjne wyjaśnia 38 procent wariancji wspólnej. Czynnik trzeci obejmujący pozycje definiujące Zdolności Zarządzania Procesem wyjaśnia 45 procent wariancji wspólnej, a czynnik czwarty zawierający pozycje określające Radzenie Sobie w Sytuacjach Trudnych wyjaśnia 51 procent wariancji wspólnej.

STRUKTURA CZYNNIKOWA SKALI OGÓLNEJ SKUTECZNOŚCI WŁASNEJ DORADCÓW ZAWODOWYCH (SOSWD)

Jak już wspomniano wcześniej w analizie jakości doradztwa metodą pomiaru samoskuteczności własnej doradców wyróżnia się tradycyjnie dwa podejścia. Pierwsze starsze i ogólniejsze wywodzi się z tradycji pomocy psychologicznej, takiej jak pomoc psychoterapeutyczna oparta na teorii Carla Rogersa. Ten rodzaj szacowania jakości nastawiony jest na pomiar umiejętności przede wszystkim emocjonalno-komunikacyjnych doradcy, stąd też całe podejście określane jest mianem podejścia

Tabela 1. Pozycje wraz z ładunkami czynnikowymi Skali Skuteczności Własnej i Procesu Doradztwa Zawodowego

Czynnik 1		Czynnik 2		Czynnik 3		Czynnik 4	
Nr pytania /pozycji	Ładunki czynnikowe	Nr pytania /pozycji	Ładunki czynnikowe	Nr pytania /pozycji	Ładunki czynnikowe	Nr pytania /pozycji	Ładunki czynnikowe
63	.87	3	.82	26	.73	44	.72
65	.82	1	.76	25	.71	4	.65
62	.79	4	.76	33	.71	43	.65
64	.76	10	.74	24	.67	53	.58
60	.74	9	.72	23	.66	41	.58
69	.72	6	.70	30	.66	52	.56
61	.71	2	.65	35	.64	42	.54
67	.69	5	.68	21	.62	39	.63
68	.68	8	.63	28	.61	20	.52
66	.64	7	.62	31	.60	49	.51
71	.64	13	.57	22	.60	45	.50
55	.63	11	.55	29	.57	51	.42
59	.61	19	.43	34	.57		
72	.57	15	.42	36	.57		
54	.54			16	.50		
57	.54			17	.44		
56	.53			47	.36		
58	.47			32	.34		
73	.46						

empatycznego. Drugie podejście zrywa z koncepcją Rogersa na rzecz orientacji skuteczności poznawczej, upatrując jakości działań doradczych nie tyle w zaufaniu doradcy do własnych umiejętności wczuwania się w sytuację klienta, co w postrzegane zaufanie do umiejętności stosowania określonych zachowań rozwiązujących problemy klienta. O ile zdolność wczuwania się jest cechą wywodzącą się z osobowości doradcy, o tyle postrzegana samoskuteczność działań jest cechą nabytą poprzez ćwiczenie się w określonym środowisku.

Ponieważ w pierwszej omówionej skali wyodrębnione wymiary i pozycje obejmowały sobą obydwie podejścia, w dalszej kolejności postawione zostało pytanie, co by się stało, gdyby dużą skalę potraktować jako dwie oddzielne metody? Idąc tym tropem wyodrębniono dwie skale, z których pierwsza stworzona została z pozycji od 1 do 53, obejmujących pierwotne wymiary 1, 2, 3 oraz 4. Natomiast druga skala stworzona została wyłącznie z pozycji 54 – 74, zaklasyfikowanych pierwotnie do wymiaru piątego, testującego specjalistyczną wiedzę doradcy.

Podział taki jest uzasadniony teoretycznie i merytorycznie tym jeszcze, że w kontinuum profesjonalnego doradztwa zawodowego (zob. Bańka, 2003b) wyróżnia się dwa krańce wdrożenia zawodowego. Jeden kraniec wyznacza poziom wstępny, gdzie wiedza i umiejętności obejmują pulę umiejętności niezbędnych a zarazem wystarczających do prowadzenia doradztwa na poziomie elementarnej użyteczności i jakości. Drugi kraniec kontinuum reprezentowany jest przez kompetencje będące zbiorem warunków specjalnych, jakie muszą być spełnione, aby pewne formy doradztwa można było uznać za dobrze spełnione w kategoriach profesjonalnych. Zakłada się, że obydwie typy doradców zawodowych mają swoją przydatność w zapewnianiu jakości doradztwa zawodowego, lecz nie musi być tak, że typ pierwszy przechodzi zawsze w typ drugi. Obydwie typy doradztwa i doradców mogą być diagnozowane niezależnie od siebie.

Dlatego też, w konstrukcji drugiej skali nazwanej Skalą Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców Zawodowych do analizy wybrano jedynie pierwsze 53 pozycje z listy pierwotnej.

Analiza czynnikowa dla 53 pozycji metodą testu usypiska Cattella zasugerowała jako najlepsze dopasowanie testu strukturę 4 czynnikową.

25R.	Obawiam się, że mogę nie rozumieć właściwego znaczenia zachowań klienta związanych z jego gestykulacją, postawą i ruchami ciała.	.73	.60	2.03	1.32
22R.	Obawiam się, że brakuję mi elastyczności w doborze różnorodnych metod do różnych problemów klienta.	.70	.49	2.59	1.66
21R.	Obawiam się, że moje działania i oceny mogą nie być pomocne klientowi w definiowaniu i rozwiązywaniu jego problemów przez cały czas.	.67	.41	3.48	2.08
16R.	Kiedy komunikuję się z klientem, nie mam pewności, czy między nami zachodzi pełne zrozumienie.	.64	.43	2.78	1.75
33R.	Nie jestem pewien czy moje reakcje przybliżają klienta w czasie do skonkretyzowania jego problemów i wyborów.	.61	.58	2.84	1.49
29R.	Nie mam pewności, czy jestem w stanie kontrolować rozwój klienta i kierunkowywać jego specyficzne wybory w pracy nad sobą.	.56	.56	3.14	1.74
34R.	Nie jestem pewien, czy klienci zawsze odbierają ¹ mnie jako osobę szczerą.	.56	.57	2.46	1.58
36R.	Nie mam pewności, jak radzić sobie z klientami niezdecydowanymi i słabo angażującymi się w proces doradczy.	.52	.52	3.42	1.87
38R.	Mogę mieć trudność w radzeniu sobie z klientami skrytymi, którzy nie ujawniają swoich myśli i intencji.	.51	.39	3.52	1.75
30R.	Nie mam pewności, czy jestem w stanie wkładać tyle wysiłku i energii, by wywołać u klienta poczucie współuczestnictwa oraz zaufania we własne siły.	.50	.48	2.48	1.28
31R.	Obawiam się, że mój sposób mówienia, wyrażania uczuć, wyjaśniania i sondowania opinii może nie być dla Klienta dostatecznie jasny.	.50	.42	2.13	1.37
23R.	Obawiam się, że moje sposoby reagowania, wyrażania uczuć i wartości w określonych momentach procesu doradczego mogą być nieodpowiednie.	.50	.58	2.03	1.46
11.	Żywię przekonanie, że nie sprawia mi żadnych trudności ocena gotowości zaangażowania Klienta w rozwiązanie jego własnych problemów.	.47	.68	2.13	1.00
17R.	Nie umiem reagować na uczucia Klienta w odpowiedni sposób.	.45	.40	1.94	1.25
20.	Mam pewność, że wiek i płeć Klienta w moim przypadku nie ma wpływu na przebieg i efekty procesu doradczego.	.16	.18	2.01	1.60
Czynnik 3. KOMPETENCJE EMOCJONALNE					
5.	Żywię przekonanie, że umiem rozumieć problemy Klienta oraz właściwie nazwać je.	.81	.29	1.74	.76
4.	Uważam, że mój sposób widzenia potrzeb Klienta jest prawidłowy, o czym świadczą jego bezpośrednie reakcje na moje działania.	.68	.55	1.69	.73
3.	Mam pewność, że moje interpretacje problemów przedstawianych przez Klienta są związane i trafne.	.67	.36	2.03	.86
6.	Ufam, że potrafię odpowiednio reagować na zachowanie Klienta, jakie prezentuje w kontakcie ze mną (np. w formie właściwych wypowiedzi znaczących, czy znaczących gestów).	.66	.55	1.72	.72

2.	Czuję, że mój sposób podchodzenia do problemów klienta jest trafny i właściwy z punktu widzenia tego, co klient mówi i czego oczekuje.	.62	.37	1.69	.79
9.	Reagując na zachowania klienta czy to w formie ujawnianych uczuć, czy uważnego słuchania, zawsze zachowuję doświadczenie i stosowność.	.55	.43	1.62	.81
10.	Kończąc spotkanie, robię to w sposób taktowny i we właściwym czasie.	.54	.36	1.43	.58
7.	Żywię przeswiadczenie, że treść moich reakcji uczuciowych oraz zachowań jest spójna i nie rozbieżna z tym, co mówi i prezentuje sobą klient.	.54	.48	1.87	1.04
8.	Uważam, że kompetencje, które prezentuję w kontakcie z klientem zaskują na jego szacunek.	.53	.55	1.75	.94
1.	Żywię przeswiadczenie, że mój sposób formułowania pytań, interpretacji i wyrażania się jest jasny i łatwy do zrozumienia dla klienta.	.51	.48	1.40	.58
19.	Myszę, że moje zachowania i reakcje emocjonalne są stabilne w czasie.	.46	.10	1.91	1.11
15.	Ufam, że jestem w stanie zawsze rozgraniczać problemy i konflikty osobiste od problemów i konfliktów, jakie rozwiązuję wspólnie z klientem.	.40	.42	1.67	.92
Czynnik 4. KOMPETENCJE SPOŁECZNO-KULTUROWE					
53.	Nie obawiam się kontaktów z klientami z tzw. „marginesu społecznego”.	.48	.56	2.29	1.41
47R.	Obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących ze środowisk zaniedbanych i z marginesu społecznego mogłyby wystąpić pewne problemy w efektywnym komunikowaniu się.	.56	.36	3.22	1.99
52.	Uważam, że umiem wykazać wrażliwość na odmienne uwarunkowania i doświadczenia różnych grup klientów.	.67	.48	1.68	.88
48.	Rozumiem stres, jaki przeżywają klienci pochodzący z niekulturowych środowisk (np. zaniedbanych, marginalizowanych).	.57	.38	1.62	.73
51.	Potrąfię być tolerancyjny wobec pewnych dziwactw lub niezwykłych postaw klientów.	.72	.33	1.71	.89
50.	Jako doradca mam świadomość specyfiki swoich poglądów i przekonań.	.59	.44	1.71	1.04
12.	Podczas kontaktu lub rozmowy z klientem mam tendencję do narzucania mu własnego systemu wartości.	-.48	-.18	5.33	1.83
14.	Mam wrażenie, że w stosunkach z klientem mogę mieć trudności z powstrzymaniem się od osądzania jego przekonań i wartości.	-.46	-.38	5.25	1.69
18.	Nie obawiam „zapomnieć się” i ujawnić w relacji z klientem zachowań niestosownych.	.32	-.29	4.77	2.19
46R.	Obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących z pewnych specyficznych środowisk mogłyby w mojej pracy pojawić się pewne problemy ze zrozumieniem problemu z ich punktu widzenia.	.48	.13	3.40	1.99

Czynnik pierwszy wyjaśnia 25.8 procent skumulowanej wariancji wspólnej testu. Tworzy go 12 pozycji (zob. tabela 4), które definiują postrzegane kompetencje doradcy określone mianem Zdolności do Radzenia Sobie. W czynniku 1 ładunki czynnikowe poszczególnych pozycji wahają się w granicach od .34 do .88. Tylko jedna pozycja ma wartość nie istotną dla całości subskali. Czynniki drugi składający się z 19 pozycji mierzących percypowaną Zdolność Doradcy do Zarządzania Procesem doradczym wyjaśnia 35 procent skumulowanej wariancji wspólnej testu, a istotne dla tej podskali ładunki czynnikowe wahają się w granicach od .44 do .79.

Czynnik trzeci składający się z 12 pozycji definiujących Kompetencje Emocjonalne doradcy w relacjach z klientem wyjaśnia 43 procent skumulowanej wariancji wspólnej testu, a istotne ładunki czynnikowe wahają się w granicach od .45 do .81. Czynniki czwarty składający się z 10 pozycji definiujących Kompetencje Społeczno-Kulturowe doradcy wyjaśnia 49 procent skumulowanej wariancji wspólnej testu, a ładunki czynnikowe wahają się w granicach od .48 do .72.

Rzetelność testu mierzona współczynnikiem wewnętrznej spójności alfa Cronbacha wynosi .91. Analiza dyskryminacyjna rzetelności poszczególnych pozycji wskazuje, że w czynniku pierwszym *alfa Cronbacha* waha się w granicach od .30 do .58, w czynniku drugim od .39 do .68, w czynniku trzecim od .36 do .55 i w czynniku czwartym od .38 do .56. Wysokie wartości ładunków czynnikowych oraz współczynniki rzetelności świadczą o tym, że skonstruowane narzędzie jest obiecującym narzędziem, które może znaleźć zastosowanie praktyczne.

STRUKTURA CZYNNIKOWA SKALI SPECYFICZNEJ SKUTECZNOŚCI WŁASNEJ DORADCÓW ZAWODOWYCH (SSWD)

Ostatnia, trzecia metoda powstała z wyodrębnienia w osobną całość pozycji pierwotnych od pozycji 54 do pozycji 74. Definiują one domenę skuteczności i jakości doradztwa zawodowego na wymiarze profesjonalizmu usług eksperckich. Jest to skala najkrótsza, gdyż zawiera wyjściowo jedynie 23 pozycje (zob. tabela 5). Analiza czynnikowa wykonana metodą usypiska Cattella na strukturę 3 czynnikową jako rozwiązanie będące najbardziej optymalnym dopasowaniem testu. Skumulowana wyjaśnio-

Tabela 5. Pozycje Skali Skuteczności Własnej i Procesu Doradztwa Zawodowego wraz z ładunkami czynnikowymi (1), średnimi (2), odchyleniami standardowymi (3), oraz współczynnikami rzetelności Alfa Cronbacha (4)

Nr poz.	Pozycje	Ład. cz.				Alfa
		1	2	3	4	
Czynnik 1. KOMPETENCJE METODYCZNO-DIAGNOSTYCZNE						
62.	Nie mam problemów z doбором narzędzi diagnozy i sposobów wyjaśniania osobistych uwarunkowań decyzji i planów zawodowych klienta.	.86	2.45	1.38	.78	
60.	Nie mam problemów z doбором metod oceny zainteresowań zawodowych klienta.	.85	2.30	1.48	.78	
63.	Nie mam problemów z wyborem metod oceny planów zawodowych i życiowych klienta, optymalnych ze względu na jego wiek, płeć, wykształcenie i pochodzenie społeczne.	.83	2.40	1.41	.80	
65.	Nie mam problemów z objaśnianiem rezultatów diagnoz i ocen (wyników badań) możliwości i planów zawodowych klienta.	.81	2.29	1.39	.78	
61.	Nie mam problemów z doбором sposobów oceny zdolności klienta.	.80	2.30	1.39	.75	
64.	Nie mam problemów z doбором narzędzi oceny systemu wartości klienta dotyczących jego kariery zawodowej.	.71	2.40	1.40	.80	
58.	Towarzyszę klientowi w rozwiązywaniu jego problemów do końca.	.54	2.22	1.29	.50	
59.	Nie mam problemów z towarzyszeniem klientowi w zrozumieniu jego sytuacji ogólnozyciowej (np. rodzinnej, związanej z czasem wolnym, ogólnymi zainteresowaniami), wpływającej na jego sytuację zawodową.	.53	2.00	1.19	.69	
Czynnik 2. KOMPETENCJE METODYCZNO-PLANISTYCZNE						
66.	Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z płcią, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	.86	1.83	1.01	.70	
67.	Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z wiekiem, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	.85	1.77	.99	.69	
69.	Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów planowania i realizowania kariery związanych z płcią klienta.	.79	1.75	.91	.62	
57.	Umiem pomagać klientowi w zrozumieniu zewnętrznych (środowiskowych) barier uniemożliwiających mu osiąganie zakładanych przez niego celów.	.78	1.96	1.07	.70	
54.	Potrafię dostarczać klientowi wsparcia we wdrażaniu jego celów zawodowych, towarzysząc mu w kształtowaniu uczuć wobec procesów związanych z wyborami zawodowymi i pracy.	.75	1.93	1.03	.53	
56.	Umiem pomagać klientowi w zrozumieniu osobowościowych barier uniemożliwiających mu osiąganie zakładanych przez niego celów.	.74	2.09	1.06	.67	

70.	Nie mam problemów z dysponowaniem i wykorzystywaniem informacji zawodowej potrzebnej do dopasowania klientów do rynku pracy.	.73	1.94	1.12	.57
68.	Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów podejmowania decyzji w zakresie kariery zawodowej, z jakimi borykają się klienci pochodzący z różnych środowisk społecznych (subkultur).	.69	2.09	1.06	.72
55.	Potrafię syntetyzować informacje zawodową w sposób umożliwiający klientowi właściwe rozumienie jego sytuacji zawodowej i zatrudnieniowej.	.68	1.81	.79	.49
Czynnik 3. KOMPETENCJE PRAWNO-ETYCZNE					
72.	Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej prawnych aspektów procesu doradczego.	.78	2.52	1.72	.64
71.	Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej etycznych aspektów procesu doradczego.	.77	2.09	1.52	.70
73.	Nie mam problemów z dostępem do aktualnych badań naukowych pozwalających na usprawnianie procesu doradczego.	.76	3.08	1.72	.64
74.	Mam stały kontakt z wynikami badań naukowych ukazującymi tendencje zmian w narzędziach diagnostycznych, metodach oceny i metodyce doradztwa.	.57	3.81	1.91	.58

na wariancja wspólna 3 czynników wyodrębnionych metodą głównych składowych wynosi 73 procent.

Czynnik pierwszy wyodrębniony z 8 pozycji definiujących kompetencje Metodyczno-Diagnostyczne doradcy wyjaśnia 51 procent skumulowanej wariancji wspólnej całej skali. Wartość ładunków czynnikowych waha się w granicach od .69 do .80. Czynniki drugi obejmujący 9 pozycji definiujących postrzeganą jakość kompetencji i działań Metodyczno-Planistycznych doradcy wyjaśnia 65 procent skumulowanej wariancji wspólnej testu. Czynniki trzeci obejmujący 4 pozycje definiuje postrzeganą jakość działań własnych doradcy w sferze kompetencji Prawno-Etycznych i wyjaśnia on 72 procent skumulowanej wariancji wspólnej.

A zatem trzecia najkrótsza skala jest najbardziej trafną i rzetelną metodą szacowania jakości doradztwa zawodowego. Rzetelność skali mierzona współczynnikiem alfa Cronbacha wynosi aż .95, co sugeruje niezwykle rzetelność narzędzia. Współczynniki rzetelności pozycji w czynniku pierwszym wahają się w granicach od .69 do .80, w czynniku drugim od .49 do .72 i w czynniku trzecim od .58 do .70.

Sumując, uzyskane parametry trafności i rzetelności narzędzia potwierdzają przypuszczenie, iż może to być rzetelna i trafna samodzielna metoda diagnozy jakości doradztwa zawodowego.

MOŻLIWOŚCI ZASTOSOWANIA W SZKOLENIU I DOSKONALENIU ZAWODOWYM

Celem skonstruowanych metod jest ich przyszłe zastosowanie do szkolenia zawodowego doradców i planowania szkoleń doradców już praktykujących.

Zgodnie z założeniami Bandury (1977) samosukteczność jest sądem jednostki dotyczącym jej zdolności do wykonywania określonych zadań w danej chwili, a nie sądem dotyczącym jej dążeń czy usiłowań. Analiza samosukteczności jest formą monitorowania stanu świadomości doradcy w odniesieniu do jego przekonań na temat jego możliwości działania w danym momencie kariery zawodowej. Konstrukcja samosukteczności może być mierzony na różne sposoby. Zgodnie z procedurą zaproponowaną przez A. Bandurę (1977) i wykorzystaną w omówionych metodach, pomiar samosukteczności jest oparty na metodologii mikroanalizy, w której osoba badana ocenia, a dokładniej mówiąc szacuje na skalach

ocen, swoje aktualne zaufanie do posiadanych mikrozdolności oraz mikrozachowań. Źródła informacji, które decydują o percepcji skuteczności własnej można wykorzystać w szkoleniu, którego cele mogą być diagnozowane przez zaproponowane 3 skale.

Ponieważ pomiar samoskuteczności pokazuje doradcy sfery deficytów oraz własnych osiągnięć w relacji do własnych standardów jakościowych, wyniki badań mogą służyć na poszczególnych etapach edukacji do stałej kontroli postępów w nabywaniu sprawności doradczej, lub do monitorowania procesu „zużywania się” wiedzy na poszczególnych etapach praktyki. Wiadomo jest na przykład (O'Brien et al., 1997), że na początkowych etapach kariery i edukacji w poradnictwie zawodowym występuje tendencja do przeceniania skuteczności własnej zarówno w odniesieniu do posiadanych mikrouzdolnień, jak i w odniesieniu do wyobrażenia złożoności procesu doradczego. Jest empirycznie dowiedzione, że poczucie samoskuteczności maleje, a tym samym rośnie świadomość spadku jakości udzielanych porad, w miarę jak zwiększa się w toku szkolenia świadomość doradców w odniesieniu do złożoności rozwiązywanych przez nich problemów (Sipps et al., 1988).

Zaprezentowane w niniejszym opracowaniu trzy skale samooceny w doradztwie zawodowym można również wykorzystywać do diagnozowania wśród doradców obszarów zainteresowań, kierunków zaangażowania w swojej karierze oraz poziomu motywacji do angażowania się w poprawę swojej skuteczności. Pożądanym kierunkiem szkoleń i doskonalień zawodowych doradców zawodowych winien być wzrost postrzeganego poziomu samoskuteczności. Jednak cel ten nie może być widziany w zbyt uproszczony sposób, bowiem z badań wiadomo jest, że zawyżone poziomy samoskuteczności mogą czasami prowadzić do obniżania poziomu sprawności działania doradców (Lent et al., 1994).

Zaprezentowane narzędzia posiadają również istotne ograniczenia, wynikające między innymi z tego, że znajdują się one wciąż jeszcze w fazie walidacyjnej.

Bibliografia

- Atkinson, D.R., & Wampold, B.E. (1982). A comparison of the Counselor Rating Form and Counselor Effectiveness Rating Scale. *Counselor Education and Supervision, 22*, 25–36.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review, 84*, 191–215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanisms in human agency. *American Psychologist, 37*, 122–147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1991). Human agency: The rhetoric and the reality. *American Psychologist, 46*, 157–162.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bańka, A. (1996). O profesjonalizmie psychologicznym i jego związkach z nauką oraz etyką. *Czasopismo Psychologiczne, 2, 2*, 83–96.
- Bańka, A. (2002). Przygotowanie doradców zawodowych do świadczenia usług w kontekście integracji z Unią Europejską. W: *Rozwój niepublicznego poradnictwa zawodowego – Nieodzowna potrzeba czy podążanie za modą?* (s. 5–18), Materiały na seminarium w Goniądzu, 18–20 wrzesień 2002. Warszawa: Narodowe Obserwatorium Kształcenia i Szkolenia Zawodowego.
- Bańka, A. (2003a). Jak wykorzystywać teorie naukowe we współczesnym doradztwie karier. Aktualizacja teorii osobowości, rozwoju człowieka i karier z perspektywy integracji transkulturowej. W: *Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej* (s. 7–32). Warszawa: Biuro Koordynacji Kształcenia Kadr.
- Bańka, A. (2003b). *Zawodownawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy. Psychologiczne metody i strategie pomocy bezrobotnym*. Poznań: Print-B.
- Barak, A., & LaCrosse, M.B. (1975). Multidimensional perception of counselor behavior. *Journal of Counseling Psychology, 22*, 471–476.
- Barrett-Lennard, G.T. (1962). Dimensions of therapists' response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs, 76*.
- Blustein, D. L. & Spengler, P. M. (1995). Personal adjustment: Career counseling and psychotherapy. In: W.B. Walsh & S.H. Osipow (Eds.), *Handbook of vocational psychology* (2nd ed., pp. 295–329). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Crowne, D.P., & Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology, 24*, 349–354.
- Crowne, D.P., & Marlowe, D. (1964). *The approval motive*. New York: Wiley.
- Dawis, R. V. (1987). Scale construction. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 481–489.
- Egan, G. (2003). *Kompetentne pomaganie*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.

- Fabrigar, L.R., Wegener, D.T., MacCallum, R.C., & Strahan, E.J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods, 4*, 272–299.
- Fouad, N.A. (1994). Annual review 1991–1993: Vocational choice, decision-making, assessment, and intervention. *Journal of Vocational Behavior, 45*, 125–176.
- Frank, J.D., & Frank, J.B. (1991). *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy* (3rd ed.). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Goodyear, R.K., & Guzzardo, C.R. (2000). Psychotherapy supervision and training. In: S.D. Brown & R.W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (3rd ed., pp. 83–108). New York: Wiley.
- Gorsuch, R.L. (1997). Exploratory factor analysis: Its role in item analysis. *Journal of Personality Assessment, 68*, 532–560.
- Heppner, M.J., Multon, K.D., Gysbers, N.C., Ellis, C.A., & Zook, C.E. (1998). The relationship of trainee self-efficacy to the process and outcome of career counseling. *Journal of Counseling Psychology, 45*, 393–402.
- Heppner, M.J., O'Brien, K.M., Hinkelman, J.M., & Flores, L.Y. (1996). Training counseling psychologists in career development: Are we our own worst enemies? *The Counseling Psychologist, 24*, 105–125.
- Hill, C.E., & O'Brien, K.M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Hill, C.E., O'Brien, K.M., Kolchakian, M.R., Quimby, J.L., Kellems, I.S., Zack, J.S., & Herbenick, D.L. (1999). *Training undergraduate students to become helpers: An investigation of changes in performing helping skills, self-efficacy about helping, and anxiety about helping*. Unpublished manuscript, University of Maryland, College Park.
- Ivey, A.E. (1971). *Microcounseling: Innovations in interview training*. Springfield, IL: Charles C Thomas.
- Kargulowa, A., Wojtasik, B. (2003). Jakość radzenia komuś a jakość radzenia sobie w codziennym życiu. W: *Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej* (s. 137–148). Warszawa: Biuro Koordynacji Kształcenia Kadr.
- Larson, L.M. (1998). The social cognitive model of counselor training. *The Counseling Psychologist, 26*, 219–273.
- Larson, L.M., & Daniels, J.A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist, 26*, 179–218.
- Larson, L.M., Suzuki, L.A., Gillespie, K.N., Potenza, M.T., Bechtel, M.A., & Toulouse, A. (1992). Development and validation of the Counseling Self-Estimate Inventory. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 105–120.
- Lent, R.W.; Hill, C.E.; Hoffman, A.M. (2003) Development and Validation of the Counselor Activity Self-Efficacy Scales. *Journal of Counseling Psychology, 50*, 97–108.

- Lent, R.W., Brown, S.D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance [Monograph]. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 79–122.
- Lent, R.W., Brown, S.D., & Hackett, G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 36–49.
- Lent, R.W., Hackett, G., & Brown, S.D. (1998). Extending social cognitive theory to counselor training: Problems and prospects. *The Counseling Psychologist*, 26, 295–306.
- Lent, R.W., & Lopez, F.G. (2002). Cognitive ties that bind: A tripartite view of efficacy beliefs in growth-promoting relationships. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 21, 256–286.
- Leong, F.T.L., & Zachar, P. (1991). Development and validation of the Scientist-Practitioner Inventory for Psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 331–341.
- Lehrman-Waterman, D., Ladany, N. (2001). Development and validation of the evaluation process within supervision inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 48, 167–177.
- Linden, J.D., Stone, S.C., & Schertzer, B. (1965). Development and evaluation of an inventory for rating counseling. *Personnel and Guidance Journal*, 44, 267–276.
- Lopez, F.G., Lent, R.W., Brown, S.D., & Gore, P.A. (1997). Role of social-cognitive expectations in high school students' mathematics-related interest and performance. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 44–52.
- O'Brien, K.M. & Heppner, M.J. (1996). Applying social cognitive theory to training career counselors. *Career Development Quarterly*, 44, 367–377.
- O'Brien, K.M., Heppner, M.J., Flores, L.Y., & Bikos, L.H. (1997). The Career Counseling Self-Efficacy Scale: Instrument development and training applications. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 20–31.
- Orłowski, K. (2001). *Zastosowanie pakietu Statistica w analizie wyników badań społecznych*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe Stowarzyszenia Psychologia i Architektura.
- Parish, T.S., Bryant, W.T., & Shirazi, A. (1976). The Personal Attribute Inventory. *Perceptual and Motor Skills*, 42, 715–720.
- Russell, R.K., Crimmings, A.M., & Lent, R.W. (1984). Counselor training and supervision: Theory and research. In: S.D. Brown, & R.W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 625–681). New York: Wiley.
- Sipps, G.J., Sugden, G.J. & Faiver, C.M. (1988). Counselor training level and verbal response type: Their relationship to efficacy and outcome expectations. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 397–401.

- Swanson, J.L. (1995). The process and outcome of career counseling. In: W.B. Walsh & S.H. Osipow (Eds.), *Handbook of vocational psychology* (2nd ed., pp. 217–259). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Tinsley, H.E., Bowman, S.L., & Ray, S.B. (1988). Manipulation of expectancies about counseling and psychotherapy: Review and analysis of expectancy manipulation strategies and results. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 99–108.
- Tinsley, H.E., & Tinsley, D.J. (1987). Uses of factor analysis in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 414–424.
- Tinsley, H.E., & Workman, K.R., & Kass, R. (1980). Factor analysis of the domain of client expectancies about counseling. *Journal of Counseling Psychology, 27*, 561–570.
- Tracey, T.J., Glidden, C.E., & Kokotovic, A.M. (1988). Factor structure of the Counselor Rating Form-Short. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 330–335.
- Vermeersch, D.A., Whipple, J.L., Lambert, M.J., Hawkins, E.J., Burchfield, C.M., Okiishi, J. (2004). Outcome Questionnaire: Is It Sensitive to Changes in Counseling Center Clients?, *Journal of Counseling Psychology, 51*, 1, 38–49.
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*, 1063–1070.
- Williams, E.N., Judge, A.B., Hill, C.E., & Hoffman, M.A. (1997). Experiences of novice therapists in prepracticum: Trainees', clients', and supervisors' perceptions of therapists' personal reactions and management strategies. *Journal of Counseling Psychology, 44*, 390–399.