

KRITINIO MĄSTYMO TAIKYMAS KONSULTANTO VEIKLOJE

Dr. Gitana Tolutienė

Klaipėdos universitetas

Giedrė Butėnienė

Ukmergės užimtumo tarnyba

DOI: <https://doi.org/10.52320/svv.v0iVI.204>

Anotacija

Šio straipsnio reikšmė grindžiama darbo, socialiniu kontekstu, kadangi analizuojamas kritinio mąstymo taikymas užimtumo tarnyboje konsultanto veiklos aspektu. Atskleidžiami kritinio mąstymo taikymo aspektai konsultanto veiklos aspektu užimtumo tarnyboje, išanalizuojant kritinio mąstymo sampratos teorines koncepcijas bei išnagrinėjant kritinio mąstymo taikymą užimtumo tarnyboje dirbančių konsultantų patirties atžvilgiu. Įgyvendinant tyrimo tikslą, taikyta teorinė analizė ir kokybinis tyrimas (iš dalies struktūruotas interviu). Straipsnyje pateikiami atsakymai, ar pakankamai tirtos užimtumo tarnybos konsultantai supranta kritinio mąstymo taikymo konsultavimo metu svarbą ir prasmę, kokie kritinio mąstymo gebėjimai turi įtakos konsultanto veiklos kokybei, kokie veiksniai lemia kritinio mąstymo įgyvendinimą, kokius būdus ir priemones naudoja kritinio mąstymui taikymui ir kt. Pagrindiniai tyrimo rezultatai ir išvados pagrindžia tai, jog tirtose užimtumo tarnyboje dirbančių konsultantų kritinis mąstymas svarbus konsultavimo kokybei, veiksmingo grįžamojo ryšio teikimui, patirties refleksijai, savęs pažinimui, savo privalumų, trūkumų ir tobulintinų veiklos aspektų analizei.

Pagrindiniai žodžiai: kritinis mąstymas, konsultantas, užimtumo tarnyba.

Išvadas

Temos aktualumas. Aktualizuojant kritinio mąstymo svarbos klausimą konsultantui, tarptautinės mokslinės konferencijos „The International Business Conference 2016: Searching for Innovative and Creative Business Solutions“ medžiagoje pabrėžiama, jog kritinis mąstymas įgalina pačius darbuotojus ieškoti naujų, originalių, nešabloniškų sprendimų. Šiuo metu pasauliui reikalingi darbuotojai, turintys kritinį mąstymą, gebantys bendrauti, suvokti problemas, priimti sprendimus ir prisitaikyti prie naujos, sparčiai besikeičiančios aplinkos. Todėl šiame straipsnyje nagrinėjamos temos aktualumas neabejotinas. Šį faktą patvirtina ir tai, jog konsultanto veikla užimtumo tarnybos kontekste iki šiol nenagrinėta.

Remiantis 2019 metais PwC (Price Waterhouse Coopers) leidinyje „Forbes“ (forbes.com, 2019) Westfall'o paskelbto tyrimo duomenimis, 77 proc. įmonių vadovų ieško, tačiau dažnai neranda asmenų, turinčių aukštą kritinio mąstymo kompetenciją. Todėl tampa aktualu bandyti šią kompetenciją plėtoti jau darbo aplinkoje su esamais darbuotojais. Juk iš esmės kritinis mąstymas yra gebėjimas ir siekis įvertinti teiginius ir priimti objektyvius sprendimus, remiantis gerai pagrįstomis priežastimis. Tai yra vienas iš emocinio intelekto veiksnių, galinčių nulemti darbuotojo indėlį į organizaciją.

Tyrimo problema. Tyrimai (Price waterhouse Coopers, 2019; Searching for Innovative and Creative Business Solutions, 2016 ir kt.) rodo, jog kritinį mąstymą įvaldę darbuotojai pasižymi lankstumu, veiklumu, netradiciniu ir savarankišku mąstymu, gebėjimu prisitaikyti, poreikiu tobulinti savo veiklą, greitai orientuotis sudėtingose situacijose, lengvai ir netipiškai spręsti problemas, siekti pokyčių, įgyti patirties, yra atviri naujovėms. Tuo tarpu kritinio mąstymo taikymo stoka darbo aplinkoje sukuria neigiamų padarinių seką, žalingai veikiančių ne tik darbuotojus, bet ir klientus. Todėl šiame straipsnyje siekiama atsakyti į probleminius klausimus: ar pakankamai užimtumo tarnybos konsultantai supranta kritinio mąstymo taikymo konsultavimo metu svarbą ir prasmę? kokie kritinio mąstymo gebėjimai turi įtakos konsultanto veiklos kokybei ir kokie veiksniai lemia kritinio mąstymo įgyvendinimą? kokius būdus ir priemones naudoja kritinio mąstymui taikymui?

Tyrimo objektas: kritinio mąstymo taikymas konsultanto veiklos aspektu.

Tyrimo tikslas: atskleisti kritinio mąstymo taikymą konsultanto veiklos aspektu užimtumo tarnyboje.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) išanalizuoti kritinio mąstymo sampratos teorines koncepcijas;
- 2) išnagrinėti kritinio mąstymo taikymą užimtumo tarnyboje dirbančių konsultantų patirties atžvilgiu.

Tyrimo metodai: teorinė analizė, naudota siekiant atskleisti kritinio mąstymo sampratų įvairovę ir esmę; kokybinis tyrimas (iš dalies struktūruotas interviu), taikytas siekiant išanalizuoti kritinio mąstymo taikymą užimtumo tarnyboje konsultantų veiklos aspektu.

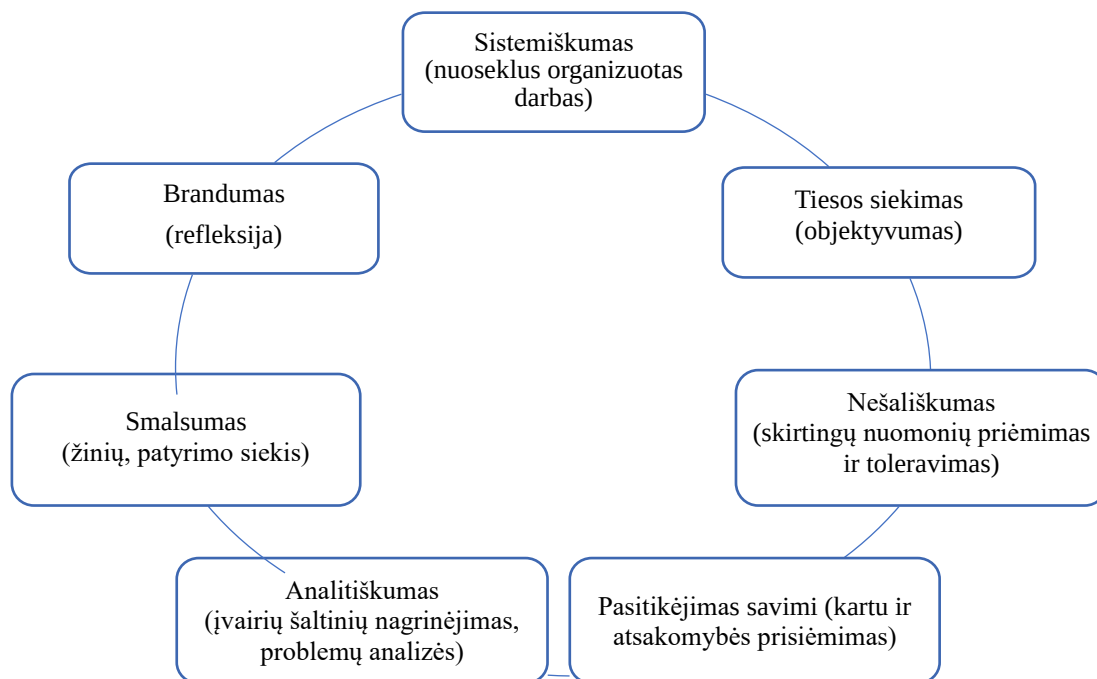
1. Kritinio mąstymo sampratų įvairovė ir esmė

Analizuojant kritinio mąstymo sampratą, pirmiausia svarbu išsiaiškinti sąvoką „kritinis“. Kaip nurodoma Lietuvių kalbos žodyne, „kritinis“ – tai žodis, turintis lemiamos reikšmės reiškiniams (lkz.lt) arba tam tikrų kritiškumo elementų, tačiau tai – tik vienas elementas iš daugelio (Juris Belte). Pati kritinio mąstymo sąvoka kildinama iš graikiškų žodžių „kritikos“ – įžvalgus protas, nuovokumas ir „kriterion“ – kriterijus, arba tam tikras matas, standartas. Sujungus šias sąvokas galima teigti, kad kritinis mąstymas reiškia įžvalgų protą ar protavimą (samprotavimą) remiantis tam tikrais kriterijais, grindžiamas įsitikinimu, kad daugeliu atvejų nėra iš anksto parengtų ir apibrėžtų atsakymų – juos atrasti turi pats asmuo aktyviai ir iš esmės apmąstydamas net pačius paprasčiausius reiškinius, kurie vėliau gali pasirodyti ir ne tokie paprasti (Penkauskienė, 2016).

Kritinis mąstymas gali būti analizuojamas ir kaip filosofijos, ir kaip psichologijos, ir kaip edukologijos objektas. Filosofiniame požiūryje atsispindi menas suderinti daugybę procesų, psichologiniame požiūryje į kritinį mąstymą išryškinami gebėjimai, panaudojant mąstymo operacijas, problemų suvokimui ir sprendimui sujungiant mąstymo bei jausmų vienovę, edukologiniu požiūriu – tai aktyvus pažinimo procesas, kurio pasekmė – mąstymo tobulinimas.

Nors negalime paneigti, kad kritiniame mąstyme yra kritiškumo elementų, kritinis mąstymas nereiškia visko neigti. Tai – pozityvus mąstymas, reiškiantis, kad pastebime tam tikras galimybes. Jis reikalingas būtent tam atskirti ir pamatyti, į kokią informaciją verta kreipti dėmesį. Pasak Penkauskienės (2016), kritinis mąstymas nuo antikos laikų savo prigimtimi buvo demokratiškas – teigiantis žmogaus prigimtinių norų ir galias pažinti disciplinuoto proto ir gilaus, laisvo bei kryptingo mąstymo vertę asmeniui ir visuomenei. Apžvelgiant raidos aspektu Šiaurės Amerikos tyrėjų požiūrį į kritinį mąstymą, reikėtų išskirti Paul'o ir Elder'io (2012), kurie prie įprastų analitinių ir metamąstymo gebėjimų priduria intelektualinę empatiją, intelektualinę kuklumą, asmenybės integralumą kaip turinčius stiprų moralinį, etinį ir vertybinį pagrindą. Jų požiūriu, kritiškai mąstančios asmenybės priskiriamos dorai mąstantiems žmonėms – neindiferentiškiems, nesavanaudžiams, nedemonstruojantiems intelektualinio pranašumo. Tuo tarpu Facione ir jo kolegos (2010) išskiria septynias pagrindines kritinio mąstymo dispozicijas (1 pav.), kurių pagrindu galima teigti, kad tuometiniai tyrėjai į kritinį mąstymą žvelgė per asmeninių polinkių, nuostatų ar gebėjimų vertinimą. Atkreiptinas dėmesys, kad dažniausiai pasikartojantys bruožai, būdingi kritiškai mąstančioms asmenybėms, yra smalsumas ir atvirumas naujai patirčiai, gebėjimas susitelkus dirbti, drąsa rizikuoti ir prisiimti atsakomybę, neapibrėžtumo tolerancija, atvirumas įvairioms nuomonėms ir požiūriams, gebėjimas analizuoti ir reflektuoti.

Kritinis mąstymas laikomas vienu svarbiausių gebėjimų, sąlygojančių asmens ir visuomenės gerovę. Šiandien vis dažniau galima išgirsti kritinio mąstymo apibrėžimus įvairiais aspektais ir įvairiose veiklos srityse: pradedant nuo pareigybių aprašymų, darbo skelbimų, seminarų ar net šnekamojoje kalboje. Tuo tarpu kritinio mąstymo teoretikai gana skirtingai įvardija kritinį mąstymą, tačiau visus apibrėžimus vienija ši fenomeną įvaldžiusios asmenybės savybės: kryptingumas, sistemiškumas, atkaklumas ir ištvermingumas, savikontrolė, savirefleksija ir savęs tobulinimas, mąstymą lemiančių prielaidų reflektavimas ir įvertinimas, analitiškumas ir kt.



1 pav. Kritinio mąstymo dispozicijos
Šaltinis: sudaryta autorių pagal Facione ir kt., 2010

Pati sąvoka „kritisnis mąstymas“ apima tiek daug gebėjimų, veiklos ir vertybių, kad net sunku ją apibrėžti. Kitiškai mąstyti – tai priimti idėjas ir ieškoti jų prasmės, lyginti su priešingais požiūriais, kurti įtikinamas sistemas joms pagrįsti ir remtis šiomis struktūromis savo veikloje. Tai asmens mąstymo būdas, leidžiantis analizuoti, kurti ir įvertinti savo pačių pagrindines prielaidas, tikslus, prasmes. Kritisnį mąstymą įvaldę darbuotojai padeda organizacijoms išlikti sprendžiant problemas bei priimant sprendimus, nes kitiškai mąstyti – tai apsvarstyti kitokį požiūrį, būti smalsiam, taikyti įvairias tiriamąsias strategijas, kelti probleminius klausimus ir nuosekliai bei sistemingai ieškoti atsakymų.

Helsdingen‘as ir kt. (2011) pabrėžia, jog kritisnis mąstymas – tai aukšto lygmens mąstymas, ieškant išsamios sprendimo analizės, tai mąstymas, reikalaujantis analizės, sintezės ir refleksijos (Halpern, 2014), atvirumo ir sąmoningumo (Huang ir kt., 2016). Ku ir kt. (2014) kritisnį mąstymą apibūdina kaip kognityvinius gebėjimus, kurie sudaro pagrindą loginiam mąstymui ir argumentavimui, ir atspindi asmens įgūdį realizuoti šiuos gebėjimus (Huang ir kt., 2016).

Tiruneh‘as ir kt. (2017) kritisnį mąstymą sieja su protavimu, analizavimu, numatymu ir kitais mąstymo procesais. Loes‘o ir Pascarella‘os (2017) teigimu, kritisnis mąstymas yra analitinių ir sintetinių gebėjimų visuma. Analitiniai gebėjimai sudaro argumentų struktūros analizę, apimančią išvadų ir atskirų argumento elementų funkcijų ir įrodymų pagrįstumo identifikavimą, o sintetiniai gebėjimai apima prasmingų argumentų plėtojimą atrenkant informaciją, reikalingą jų pagrindimui.

Pažymima, kad kritisnio mąstymo gebėjimai leidžia žmogui sėkmingai dirbti savo profesijoje (Kumar ir James, 2015), atsakingai priimti sprendimus atsižvelgiant į sudėtingas realaus gyvenimo problemas ir tapti sumanios visuomenės nariu (Halpern, 2014). Todėl pati sąvoka „kritisnis mąstymas“ ir gebėjimas jį pritaikyti kasdieniame gyvenime tampa neatsiejama šių dienų misija jau vien dėl to, kad kritisnis mąstymas įgalina nepriklausomai ir savarankiškai mąstyti.

Kadangi, nagrinėjant užsienio tyrėjų kritisnio mąstymo sampratų įvairovę, atskleista, jog jis laikomas reflektivaus mąstymo procesu, todėl refleksija neatsietina nuo kritisnio mąstymo. „Refleksija – savo patirties, žinių bei įsitikinimų kritisnis apmąstymas, susietas su nauja patirtimi ir žiniomis, skatinantis ateities veiksmų modeliavimą“ (Zafar ir kt., 2014, p. 14). Refleksija suvokiama kaip mąstymo būdas, kai asmuo kitiškai analizuoja, įsisąmonina ir įprasmina savo mąstymo turinį, formas ir prielaidas, savo dvasinio pasaulio sandarą ir ypatybes (Vaicekauskienė ir Čiužas, 2013). Beachboard‘as ir kt. (2011) nurodo, jog kritisnis mąstymas yra reflektyvus problemų sprendimo procesas, apimantis tokius pažintinio mąstymo procesus kaip gebėjimą daryti išvadas, analizuoti

veiklos problemas (Tiruneh ir kt., 2017). Kritinis mąstymas – tai gebėjimas įvairiapusiškai analizuoti ir įvertinti situaciją bei idėjas, kad būtų pasirenkama protinga ir pagrįsta pozicija, svarbus ne tik mokantis, bet ir vertinant save, savo gebėjimus, bendraujant, t. y. atliekant savo veiklos analizę, ir yra reflekttyvaus mąstymo, leidžiančio įvertinti, ką reiškia tai, kas buvo sužinota, pamatyta, patirta, savaime neatsiranda ir nesireiškia, pagrindas. Taigi, kritinis mąstymas – reflekttyvaus mąstymo pagrindas, o reflekttyviai mąstyti – tai pritaikyti savo kritinio mąstymo gebėjimus. Anot Ford'o ir Yore (2012), kritinis mąstymas yra refleksijos procesas, kuris kelia iššūkius turimoms idėjoms ir tuo pačiu skatina diskutuoti pačiam su savimi. Tyrėjai kritinį mąstymą pripažįsta kaip reflekttyvų problemų sprendimo procesą, kai negalima nustatyti akivaizdžiai teisingo sprendimo. Tuo tarpu Halpern'o (2014) kritinį mąstymą vertina ne tik kaip refleksijos procesą, bet jį gretina su prasmingų argumentų plėtojimu.

Apibendrinant galima teigti, jog kritinis mąstymas – tai aukštesnio lygmens mąstymas, kuomet pasitelkiamas protavimas, analizavimas, numatymas ir t. t.; tai sintetiniai gebėjimai, apimantys prasmingų argumentų plėtojimą atrenkant svarbiausią informaciją; tai apmąstymas, susietas su nauja patirtimi ir žiniomis, skatinantis ateities veiksmų modeliavimą; tai reflekttyvus problemų sprendimo procesas, apimantis tokius pažintinio mąstymo procesus kaip gebėjimus daryti išvadas, analizuoti veiklos problemas ir kt.

Kad konsultantas galėtų visapusiškai pažinti žmogų, jį supančius procesus ir reiškinius, jis turi sugebėti kritiškai mąstyti, todėl kritinis mąstymas šiame straipsnyje aktualizuojamas kaip vienas esminių konsultanto veiklos proceso (kurio esmė – tinkamo kontakto ir palankios aplinkos sukūrimas, pagalba, parama, motyvavimas, analizė savęs, savo veiklos ir besikreipiančiųjų) komponentų, be kurio neįmanoma produktyvi konsultavimo veikla, įgyvendinant ir užimtumo tarnybos siekiamas vertybes: empatiją, patikimumą, atsakingumą, atvirumą ir kt. Todėl aktualu tampa empiriniu tyrimu pagrįsti kritinio mąstymo taikymą užimtumo tarnyboje andragogo konsultanto veiklos aspektu.

2. Kritinio mąstymo taikymo užimtumo tarnybos konsultantų veikloje tyrimas

2.1. Tyrimo metodologija ir dalyvių demografinė charakteristika

Tyrimo tikslas – empiriškai atskleisti kritinio mąstymo taikymą užimtumo tarnyboje dirbančių konsultantų patirties atžvilgiu.

Tyrimo tipas. Pasirinktas kokybinis tyrimo tipas, kai duomenys pateikiami aprašant, o ne skaičių pavidalu, todėl, kad šiuo tyrimu nustatomos konsultantų vertybės, požiūriai, patirtys, ieškoma atsakymų į klausimą „kodėl“. Temose ir kategorijose atsispindi įvairialypė realybė, kuri yra priklausoma nuo subjektyvaus tyrėjo suvokimo interpretuojant tyrimo dalyvių tekstus (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Tyrimo etapai. Siekiant išsikelti tikslo, sudarytas tyrimo įgyvendinimo planas: pirmame tyrimo etape, remiantis mokslinių šaltinių ir dokumentų analize, parinkta tyrimo metodika; antrame – sudarytas interviu klausimynas, numatyta tyrimo vieta, imties kontingentas ir kt.; trečiame – vykdytas interviu; ketvirtame – atlikta gautų duomenų kokybinė analizė bei interpretacija; penktame tyrimo etape formuluojamos išvados.

Tyrimo imtis. Kokybiniam tyrimui pasirinkti 9 užimtumo tarnybos įdarbinimo ir užimtumo rėmimo konsultantai, kuomet iš viso šios tarnybos skyriuje, priklausančiame Vilniaus užimtumo tarnybai, dirba 13 skirtingų konsultantų: įdarbinimo, karjeros, informavimo ir užimtumo rėmimo. Tyrimo dalyviai pasirinkti naudojant netikimybinį atrankos metodą, taikant tikslinę atrankos strategiją, kuri, anot Žydzūnaitės ir Sabaliausko (2017), reiškia, kad tyrėjai, atsižvelgiant į tyrimo metodą, gali pasirinkti subjektus. Kiti konsultantai dėl padidėjusio darbo krūvio arba asmeninių priežasčių nesutiko dalyvauti tyrime ar neatitiko atrankos kriterijų. Pagrindiniai tyrimo dalyvių atrankos kriterijai: profesionalūs (aukštąjį išsilavinimą turintys) konsultantai; konsultantai, turintys ne mažiau nei penkerių metų darbo stažą užimtumo tarnyboje.

Tyrimo dalyvių amžius svyruoja nuo 36 iki 56 metų, amžiaus vidurkis – 46 metai. Visų tyrimo dalyvių lytis moteriška, visi įgiję aukštąjį išsilavinimą ir visų darbo patirtis užimtumo tarnyboje siekia

daugiau nei penkerius metus, t. y. svyruoja nuo 6 iki 26 metų, kas atskleidžia jų profesionalumą profesinėje veikloje (1 lentelė).

1 lentelė. Tyrimo dalyvių demografinė charakteristika

Pareigos	Amžius	Lytis	Išsilavinimas	Darbo patirtis
Konsultantas (1)	36	M	Aukštasis	8 m.
Konsultantas (2)	55	M	Aukštasis	13,4 m.
Konsultantas (3)	36	M	Aukštasis	6 m.
Konsultantas (4)	50	M	Aukštasis	18 m.
Konsultantas (5)	47	M	Aukštasis	13 m.
Konsultantas (6)	51	M	Aukštasis	26 m.
Konsultantas (7)	47	M	Aukštasis	23 m.
Konsultantas (8)	38	M	Aukštasis	9,5 m.
Konsultantas (9)	56	M	Aukštasis	25 m.

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021.

Tyrimo metodai. Kokybinis tyrimo metodas, kurį taikant siekiama suprasti, kaip individai suvokia pasaulį ir kaip individualiai kuriamos prasmės lemia jų elgesį (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Tyrimo duomenims rinkti taikytas pusiau struktūruotas interviu – tai duomenų rinkimo metodas, apimantis tyrimo dalyvių klausinėjimą ir aktyvų jų atsakymų klausymąsi, siekiant suvokti jų patirtį ir sužinoti nuomones tiriamuoju klausimu (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Interviu su konsultantais buvo įrašomas diktofonu gavus jų sutikimą. Pusiau struktūruoto interviu pasirinkimą nulėmė tai, kad interviu metu gaunami atviri tyrimo dalyvių atsakymai, atskleidžiantys jų požiūrį, nuomonę, jausmus, žinias bei patirtį. Tyrimui išanalizuoti pasirinkta kokybinės turinio analizės strategija, kuria gilinamasi į objektą ir kontekstą, domintis panašumais bei skirtumais tarp kategorijų ar kodų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Gauti rezultatai suskirstyti į prasminius vienetų – kategorijas bei analizuojami įtraukiant į nagrinėjamo reiškinio kontekstą. Kokybės turinio analizei atlikti taikyti etapai: kategorijų išskyrimas, interviu sakinių ir žodžių analizė; kategorijų skaidymas į elementus; prasminių elementų suskirstymas į subkategorijas; turinio duomenų interpretavimas. Taikytas lyginamasis metodas, grindžiantis teiginius apie objektų, reiškinų panašumus ir skirtumus, lyginant skirtingų mokslininkų nuomones, atliktus tyrimus, susijusius su tiriamuoju objektu. Pusiau struktūruoto interviu duomenys buvo analizuojami, lyginami, vertinami pasitelkiant literatūros šaltinių analizę, atskleidžiant sąsajas tarp teorijos ir faktų.

Tyrimo instrumentas – klausimynas. Iš anksto apsvaistytos pagrindinės interviu klausimyno temos, kurias siekiama aptarti, bei svarbiausi kiekvienos temos klausimai. Klausimyną sudaro tyrimo dalyvių demografinė charakteristika (4 klausimai) ir 5 diagnostiniai klausimai (2 lentelė).

2 lentelė. Pusiau struktūruoto interviu klausimyno analizė

Klausimyno blokai	Tema	Klausimai
Tyrimo dalyvių charakteristika	Amžius, lytis, išsilavinimas, darbo patirtis Užimtumo tarnyboje	Nenumeruojami
Diagnostiniai klausimai	- Kaip suprantate kritinio mąstymo taikymą konsultavimo metu? - Kokia kritinio mąstymo taikymo svarba bei prasmė užimtumo tarnyboje dirbantiems konsultantams? - Kaip manote, kokiais gebėjimais išsiskiria konsultantas, turintis kritinį mąstymą? - Kokie, Jūsų nuomone, yra efektyviausi kritinio mąstymo taikymo būdai ir priemonės? - Kokius būdus ir priemones naudojate įgyvendindami kritinio mąstymo taikymą užimtumo tarnyboje?	1, 2, 3, 4, 5

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021

Tyrimo organizavimas ir etika. Tyrimo atlikimo metu dėl valstybėje paskelbtos ekstremalios situacijos (karantino), interviu vyko telefonu arba naudojant „Microsoft Teams“ programą, taip laikantis paskelbtų Vyriausybės nurodymų (likti namuose). Su kiekvienu informantu prieš interviu buvo kalbama asmeniškai, užduodant tyrimo dalyvių charakteristikos klausimus, pristatant tyrimo temą, paaiškinant tyrimo tikslą ir kt. Tam buvo skiriama 15 min. Interviu trukmė – apie 60 min. Prieš

atliekant interviu su konsultantais tyrimo atlikimo galimybės buvo suderintos su užimtumo tarnybos vadovybe. Atliekant tyrimą laikytasi konfidencialumo, pagarbos asmens orumui, savarankiškumo, laisvo apsisprendimo, teisingumo ir anonimiškumo principų. Laikantis konfidencialumo principo informantai buvo užkoduoti tokiu būdu: K1; K2; K3; K4; K5; K6; K7, K8, K9. Interviu data ir laikas buvo suderinti iš anksto. Tyrimo dalyviams buvo garantuotas duomenų saugumas. Atliekant interviu nebuvo prašoma nurodyti savo vardo ir pavardės.

2.2. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija

Atliekant tyrimą, aktualu buvo sužinoti, kaip tyrimo dalyviai supranta kritinio mąstymo taikymą konsultavimo metu. Gauti teiginiai grupuoti į kategoriją „Kritinio mąstymo taikymo samprata“ ir į 3 jos subkategorijas: „Tinkamų faktų apie klientą atrinkimas“, „Greitas informacijos įvertinimas ir suteikimas klientui“, „Tikslus kliento poreikių išsiaiškinimas ir pagalbos suteikimas“ (3 lentelė).

3 lentelė. Kritinio mąstymo taikymo samprata

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Kritinio mąstymo taikymo samprata	Tinkamų faktų apie klientą atrinkimas	„Konsultuojant svarbu mokėti atsirinkti tinkamus faktus [...]“ (K1)
		„[...] atsirenkant, ar pateikta kliento informacija yra teisinga [...]“ (K3)
		„[...] padėties detalus įvertinimas, analizė [...]“ (K4)
		„[...] tinkamai išgirsti klientą [...]“ (K1)
	Greitas informacijos įvertinimas ir suteikimas klientui	„Reikia įvertinti esamą situaciją labai greitai ir suteikti reikiamą informaciją klientui [...]“ (K1)
		„[...] Pateiktos informacijos greitas ir tinkamas įvertinimas [...]“ (K3)
		„[...] turimų įgūdžių tobulinimas ir/ar naujų suteikimas, pritaikymas [...]“ (K4)
		„[...] asmens galimybių ir norų išsiaiškinimas [...]“ (K9)
	Tikslus kliento poreikių išsiaiškinimas ir pagalbos suteikimas	„[...] Nedaryti išvadų neišklausius kliento, tiksliai išsiaiškinti pageidavimus ir poreikį [...]“ (K2)
		„[...] suteikti kvalifikuotą paslaugą pagal poreikį“ (K2)
		„Asmens įterpimas į aukštesnį lygį socialinėje plotmėje [...]“ (K4)
		„[...] kokybiškai suteikti individualiam klientui reikalingą pagalbą [...]“ (K5)
		„[...] paslaugų parinkimas klientui pagal jų išsilavinimą, darbinę patirtį [...]“ (K6)
		„[...] nustatyti kliento tam tikrus sugebėjimus, galimybes, poreikius“ (K7)
		„Kliento poreikių išsiaiškinimas, problemų sprendimas“ (K8)
		„[...] suprasti kliento poreikius [...]“ (K1)

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021

Kaip matyti 3 lentelėje, interviu metu tyrimo dalyviai nurodė, jog kritinio mąstymo taikymas konsultanto veikloje - tai „[...] tinkamų faktų apie klientą atrinkimas, įvertinimas, analizė [...]“ (K4), kuomet itin „[...] svarbu ne tik mokėti atsirinkti tinkamus faktus [...]“ (K1), bet ir „[...] ar pateikta kliento informacija yra teisinga [...]“ (K3). Tai rodo, jog kritinis mąstymas yra svarbus konsultanto gebėjimas, kuris kaip vienas pagrindinių bendravimo įrankių padeda jam atsirinkti teisingą informaciją iš pateikiamų kliento lūkesčių ir išsakomų poreikių, reflektuoti ir priimti tinkamus sprendimus, kuomet ne mažiau svarbu gebėjimas klausyti, klausytis ir išgirsti tai, ką klientas sako ar nori pasakyti. Pasak tyrimo dalyvių, kritinio mąstymo taikymas – tai greitas informacijos įvertinimas ir suteikimas klientui, nes kritinis mąstymas yra būtinas, siekiant „[...] įvertinti esamą situaciją labai greitai ir suteikti reikiamą informaciją klientui [...]“ (K1). Pagal kitus gautus duomenis galima teigti, jog kritinio mąstymo taikymas konsultavimo metu yra tikslus kliento poreikių išsiaiškinimas ir pagalbos suteikimas, siekiant padėti jam apsispręsti dėl tinkamo profesijos pasirinkimo ar ieškomo darbo. Šiuo aspektu informantai nurodo, jog svarbu „[...] suprasti kliento poreikius [...]“ (K1), „[...] nedaryti išvadų neišklausius kliento [...]“ (K2), „[...] suteikti kvalifikuotą konsultavimo paslaugą“ (K2) ir kt. Tuo remiantis, galima teigti, jog konsultavimo metu svarbu išklausti klientą, suprasti jo poreikius, nedaryti išankstinių išvadų, kadangi tinkamai įvertinta informacija apie klientą veda prie kokybiškos pagalbos

suteikimo. Tik kritiškai mąstantis konsultantas geba įvertinti kliento suteiktos informacijos patikimumą ir suteikti aukštos kokybės poreikių, lūkesčių bei galimybių įvertinimą klientui. Išanalizavus gautus duomenis (3 lentelė), paaiškėjo, jog tyrimo dalyviai kritinio mąstymo taikymą konsultavimo metu supranta kaip tinkamų faktų apie klientą atrinkimą, greitą informacijos įvertinimą ir suteikimą klientui, tikslų kliento poreikių išsiaiškinimą ir pagalbos suteikimą. Tačiau, remiantis atliktų tyrimų rezultatais (Helsdingen ir kt., 2011; Tiruneh ir kt., 2017 ir kt.), tenka konstatuoti, jog kritinio mąstymo taikymas konsultanto veikloje – tai ne tik kliento informacijos įvertinimas, poreikių išsiaiškinimas, pagalbos suteikimas, bet ir aukšto lygmens konsultanto mąstymas, glaudžiai susijęs su protavimu, analizavimu, numatymu ir visų pirma taikomas, ieškant informacijos apie kliento poreikius bei sprendimo analizės, siekiant prasmingos pagalbos klientui. Taip pat svarbu akcentuoti, kad kritinis mąstymas yra gebėjimas, leidžiantis įvertinti gaunamą informaciją, todėl jis toks svarbus konsultanto veikloje, nes kritiškai mąstantis konsultantas prieš pradėdamas naudotis gauta kliento informacija, galvoja, tikrina ją, nagrinėja alternatyvas, faktus, prielaidas ir nesilaiko išankstinių nuostatų.

Atliekant tyrimą siekta atskleisti, kokia yra kritinio mąstymo taikymo svarba bei prasmė užimtumo tarnyboje dirbantiems konsultantams. Tyrimo dalyvių teiginiai sugrupuoti į kategoriją „Kritinio mąstymo taikymo svarba ir prasmė konsultanto veikloje“ ir į 6 subkategorijas: „Konsultantų tobulėjimas savo veikloje“, „Konsultantų savęs įsivertinimas“, „Klientų įvertinimas“, „Profesinio pasitikėjimo įgijimas“, „Klientams svarbios informacijos perteikimas“, „Konsultantų kokybiškos veiklos atlikimas“ (4 lentelė).

4 lentelė. Kritinio mąstymo taikymo svarba ir prasmė konsultanto veikloje

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Kritinio mąstymo taikymo svarba ir prasmė	Konsultantų tobulėjimas savo veikloje	„[...] kad konsultantai galėtų tobulėti, jiems reikia kasdien taikyti kritinį mąstymą [...]“ (K1)
		„[...] kritinį mąstymą svarbu išsiugdyti ir plėtoti vien jau dėl to, kad būtų sklandesnis dialogas tarp konsultanto ir kliento [...] O kritinį mąstymą galima plėtoti jį praktiškai taikant konsultavimo metu, nebūtina važiuoti į specialius mokymus“ (K8)
	Konsultantų savęs įsivertinimas	„[...] kritinį mąstymą plėtoti svarbu, kad galėtų patys save įsivertinti ir savo veiklą analizuoti [...]“ (K1)
	Klientų įvertinimas	„[...] kritinio mąstymo reikia, kad įvertinti klientą [...]“ (K1)
		„[...] kritinis mąstymas padeda surasti daugiau pagrįstų argumentų apie ką?“ (K3)
		„kritinio mąstymo pagalba gali klientui rasti kuo geriausius variantus realizuoti save esamoje socialinėje aplinkoje [...]“ (K4)
		„[...] jei turi kritinį mąstymą, tai tikrai gali įsigilinti į kliento problemą ir jam padėti [...]“ (K8)
		„[...] kai kritiškai mąstai, tai gali išvelgti realius asmens poreikius, kad būtų toliau planuojama asmens profesinė karjera [...]“ (K9)
	Profesinio pasitikėjimo įgijimas	„[...] kritinio mąstymo pagalba sukuriamas pasitikėjimas ir parodomas profesionalumas“ (K2)
	Klientams svarbios informacijos perteikimas	„[...] klientų supažindinimas su informacija, jos pagrindimas bei perteikimas neįmanomas be konsultanto kritinio mąstymo“ (K3)
		„[...] kritinio mąstymo dėka teisingų klausimų uždavimas klientui leidžia gauti teisingą ir reikalingą informaciją iš kliento“ (K8)
	Konsultantų kokybiškos veiklos atlikimas	„[...] kritinis mąstymas įgalina visapusiškai ir kokybiškai atlikti užduotis [...]“ (K4)
		„[...] kritinis mąstymas ir jo plėtojimas - raktas į sėkmingą darbą“ (K5)
		„[...]kritinis mąstymas padeda tikslingai nukreipti klientą tikslo siekimui [...]“ (K7)
		„konsultantas, kritiškai mąstantis, nepriima sprendimų už asmenį“ (K8)

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021

Išanalizavus tyrimo duomenis (4 lentelė), paaiškėjo, jog kritinio mąstymo taikymo svarba siejama su konsultantų tobulėjimu savo veikloje. Pasak tyrimo dalyvių, kritinio mąstymo taikymas padeda jiems „[...] tobulėti [...]“ (K1), „[...] save įsivertinti [...]“ (K1), „[...] įvertinti klientą [...]“ (K1), „[...] išvelgti realius jo poreikius [...]“ (K9), padeda sukurti ir palaikyti „[...] sklandesnį dialogą tarp konsultanto ir kliento [...]“ (K8) ir kt. Tyrimo dalyviai pabrėžia kritinio mąstymo taikymo svarbą, aktualizuodami, jog konsultantui taikant kritinį mąstymą „[...] sukuriamas pasitikėjimas ir parodomas jo profesionalumas“ (K2). Galima teigti, jog konsultantui profesionaliai aptarnaujant klientą sukuriamas abipusis ryšys ir klientas labiau pasitiki konsultantu, patiki jam savo lūkesčius dėl profesinio mokymosi ar darbo pasiūlymų. Išimtiniais atvejais klientui išreiškus savo aiškius motyvus, lūkesčius ir tikslus, paliekama teisė savarankiškai vykdyti darbo paiešką ar rinktis profesinį mokymąsi – taip tik patvirtinant užsimezgsų patikimumo ryšį tarp kliento ir konsultanto. Svarbu išklausti, leisti klientui pačiam nuspręsti užduodant atitinkamus klausimus, o tai padaryti nenaudojant kritinio mąstymo konsultantui būtų sunkiai įveikiama užduotis. Kritinis mąstymas yra vienas svarbesnių konsultanto profesionalumo elementų, todėl jį taip svarbu taikyti praktikoje.

Tyrimo metu taip pat paaiškėjo, jog kritinio mąstymo taikymas siejamas su klientams svarbios informacijos pateikimu, nes, pasak tyrimo dalyvių, konsultantui kritinis mąstymas „[...] leidžia gauti teisingą ir reikalingą informaciją iš kliento“ (K8), „kokybiškai atlikti konsultavimo užduotis [...]“ (K4), „[...] tikslingai nukreipti klientą tikslo siekimui [...]“ (K7) ir kt. Todėl galima teigti, kad kritinis mąstymas konsultantui reikalingas dėl įvairių priežasčių: kliento informacijos patikimumui įvertinti, gebėti spręsti sudėtingas problemas, kritiškai vertinti aplinkybes, pasverti alternatyvias nuomones, priimti nuoseklius sprendimus.

Remiantis Kumar'o ir James'o (2015) tyrimo duomenimis, būtent kritinis mąstymas skatina darbuotoją atsakingai priimti sprendimus ir spręsti problemas, nes jo pagrindą sudaro gebėjimas analizuoti, kurti naujas idėjas, daryti pagrįstas išvadas, apibendrinimus. Kaip akcentuojama (Užimtumo tarnybos kokybės vadovas, 2020), kritinio mąstymo taikymas padeda konsultantui priimti nešališkus sprendimus, įgyvendinti keliamus aptarnavimo reikalavimus, surinkti informaciją apie paslaugų vartotojų lūkesčius. Todėl konsultanto kritinio mąstymo taikymas svarbus ir prasmingas ne tik jam pačiam, bet ir klientui bei organizacijai.

Taip pat buvo aktualu išsiaiškinti tyrimo dalyvių nuomonę, kokiais gebėjimais išsiskiria užimtumo tarnybos konsultantas, turintis kritinį mąstymą. Gauti tyrimo rezultatai sugrupuoti į kategoriją „Konsultanto, turinčio kritinį mąstymą, gebėjimai“ ir į 7 subkategorijas: „Pozityvus mąstymas“, „Kylančių klausimų analizavimas“, „Besikeičiančios situacijos vertinimas“, „Problemų išsprendimas“, „Profesionalus ir atsakingas veiklos atlikimas“, „Kliento skatinimas analizuoti asmeninę situaciją“, „Komunikacija, klausymasis bei įtikinėjimas“ (5 lentelė).

Tyrimo metu paaiškėjo (5 lentelė), jog konsultantas, turintis kritinio mąstymo kompetenciją, pasižymi įvairiais gebėjimais: „[...] pozityviu mąstymu ir empatiškumu, gebėjimu išsamiai analizuoti ir apibendrinti, padaryti išvadas [...]“ (K5), „vertinti [...] besikeičiančią situaciją [...]“ (K1), „[...] priimti sprendimus“ (K5) ir kt., kas itin aktualu konsultuojant klientą, nes visada gaunama nauja informacija, įgaunama nauja patirtis, kurią reikia išanalizuoti ir permąstyti. Gauti informantų atsakymai rodo, kad profesionaliam konsultantui būdingi įvairūs ir aukšto lygio gebėjimai: kritiškai mąstantis konsultantas visų pirma geba „[...] skatinti klientą analizuoti, suvokti savo asmeninę situaciją, priimti savarankiškus sprendimus [...]“ (K5) bei pasižymi „[...] aukšto lygio komunikaciniais įgūdžiais, gebėjimu klausytis bei įtikinti [...]“ (K7). Šiuo aspektu derėtų paminėti, jog konsultantas, bendraudamas su besikreipiančiuoju, išskiria pokalbio esmę ir patikrina gaunamą informaciją, ją analizuoja, apdoroja, pritaikydamas savo kritinį mąstymą, ir tokiu būdu vykdydamas savo kaip profesionalo funkcijas bei keliamus reikalavimus konsultavimo veiklai.

Remiantis Adomaitienės ir Balčiūnienės (2017) tyrimo duomenimis, asmenys, dirbantys socialinių paslaugų sektoriuje, turi turėti specifinių žinių, gebėjimų, įgūdžių ir įpročių, nuolat ugdyti ir plėtoti reikšmingas minėtai veiklai kompetencijas, vertybines nuostatas. Tai liudija, jog nors konsultantas turi kritinio mąstymo gebėjimų, bet jis privalo nuolatos juos tobulinti, kadangi klientui reikalinga suteikti profesionalią, aukštos kokybės konsultaciją. Svarbu akcentuoti, jog kritinio mąstymo sąlygojami sprendimai, priimami konsultantų, turi būti nešališki ir priimami abejoms pusėms

tinkami, siekiant įgyvendinti keliamus aptarnavimo reikalavimus, nuolat renkant informaciją apie paslaugų vartotojų lūkesčius, periodiškai vykdant klientų apklausas apie darbo rinkos paslaugų, užimtumo rėmimo ir kitų priemonių teikimą, renkant informaciją apie pokyčius darbo rinkoje ir kt.

5 lentelė. Konsultanto, turinčio kritinį mąstymą, gebėjimai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Konsultanto, turinčio kritinį mąstymą, gebėjimai	Pozityvus mąstymas	„Išsiskiria teigiamomis emocijomis, pozityvu [...]“ (K1)
		„[...] pasireiškia empatija klientui [...]“ (K2)
		„[...] susijęs su empatiškumu [...]“ (K4)
		„[...] jam svarbu empatija, atvirumas [...]“ (K6)
	Kylančių klausimų analizavimas	„[...] geba įvairius klausimus analizuoti [...]“ (K1)
		„[...] informacijos analizavimo gebėjimas [...]“ (K3)
		„[...] turi gebėjimą analizuoti, apibendrinti, padaryti išvadas [...]“ (K5)
	Besikeičiančios situacijos vertinimas	„[...] suvokia besikeičiančią situaciją darbo rinkoje, stebi požiūrį į darbą, analizuoja, vertina [...]“ (K1)
		„[...] geba pagrįstai ir atsakingai siūlyti sprendimus įvairioms situacijoms“ (K2)
		„[...] turi gebėjimą įvairiapusiškai analizuoti ir įvertinti situaciją [...]“ (K5)
	Problemų išsprendimas	„[...] būdingas problemų svarstymas, jų išsprendimas [...]“ (K3)
		„[...] geba pats padaryti išvadas ir priimti sprendimus“ (K5)
		„[...] pasižymi gebėjimu spręsti ir išspręsti problemas“ (K7)
		„[...] išsiaiškina tikrus asmens poreikius, ieško būdų, kaip padėti“ (K9)
	Profesionalus ir atsakingas veiklos atlikimas	„[...] būdingas profesionalumas, patikimumas ir atsakingumas“ (K4)
		„[...] geba priimti asmeninę atsakomybę už priimtus sprendimus [...]“ (K5)
		„[...] sistemingas informacijos apdorojimas, loginis mąstymas pasireiškia [...]“ (K8)
	Kliento skatinimas analizuoti asmeninę situaciją	„[...] geba skatinti klientą analizuoti, suvokti savo asmeninę situaciją, priimti asmeninius sprendimus [...]“ (K5)
	Komunikacija, klausymasis bei įtikinėjimas	„[...] pasižymi gerais komunikaciniais įgūdžiais, gebėjimu klausytis ir išgirsti, gebėjimu įtikinti [...]“ (K7)
		„[...] būdinga „turtingesnė“ iškalba, gebėjimas sklandžiai dėstyti mintis [...]“ (K8)
		„[...] įvaldytas gebėjimas efektyviai klausyti ir komunikuoti, įžvalgumas [...]“ (K8)

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021

Atliekant tyrimą itin aktualu buvo atskleisti, kokie, tyrimo dalyvių nuomone, yra efektyviausi kritinio mąstymo taikymo būdai ir priemonės. Tyrimo dalyvių atsakymai sugrupuoti į kategoriją „Efektyviausi konsultantų kritinio mąstymo taikymo būdai ir priemonės“ ir į 4 subkategorijas: „Profesinės veiklos refleksija“, „Savišvieta, saviugda“, „Racionalus informacijos analizavimas“, „Praktinis problemų sprendimas“ (6 lentelė). Gailiaus ir kt. (2013) tyrimo duomenimis, efektyviausi ir pagrindiniai kritinio mąstymo taikymo būdai ir priemonės profesinėje veikloje yra profesinės veiklos refleksija, skatinanti nuolat vertinti ir tobulinti savo veiklą, reflektyvus problemų sprendimas, kuomet sudėtinga priimti teisingą sprendimą, teorinių žinių pritaikymas praktikoje, profesinis tobulėjimas, nuolatinis mokymasis. Pasak šio tyrimo dalyvių (6 lentelė), efektyvus kritinio mąstymo taikymo būdas taip pat yra profesinės veiklos refleksija, kuomet konsultantas reflektuojant geba „[...] daryti pagrįstas išvadas [...], mokosi iš savo patirties [...]“ (K1) ir kt. Svarbu pažymėti, jog apmąstymas ir apibendrinimas yra kritinio mąstymo pagrindas, skatinantis nuolat mąstyti bei ieškoti prasmės. Iš tyrimo išryškėjo, jog informantų laikytina kaip efektyvu taikant kritinį mąstymą „racionalus informacijos analizavimas, kliento fizinės, psichologinės būklės įvertinimas, kompetencijų, gebėjimų, polinkių analizė [...]“ (K4), „[...] įsigilinimas į kliento problemą ir praktinis jos sprendimas“ (K7). Tai

rodo, kad tyrime dalyvavę konsultantai reflektuoja profesinę veiklą, siekia tobulėti bei dalintis patirtimi, vertinti klientų poreikius, gebėjimus bei daryti pagrįstas išvadas. Visi konsultantai pabrėžia, kad dalijimasis savo darbo patirtimi yra labai svarbus jų tobulėjimo aspektas, nes mokymasis iš kito patirties yra neįkainojamas mokymasis nekartoti tų pačių klaidų, kurios gali turėti neigiamos įtakos konsultavimo kokybei.

6 lentelė. Efektyviausi konsultantų kritinio mąstymo taikymo būdai ir priemonės

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Efektyviausi kritinio mąstymo taikymo būdai ir priemonės	Profesinės veiklos refleksija	„[...] užduoti sau atitinkamus klausimus ir tik tada reflektuojant daryti tam tikras išvadas [...]“ (K1)
		„[...] patirtinis mokymasis [...]“ (K1)
		„[...] neigiamų (o ir teigiamų) pavyzdžių analizė, mokymasis iš savo ir kitų patirties [...]“ (K2)
		„[...] mokymasis iš gerųjų ir blogųjų patirčių [...]“ (K1)
		„[...] savianalizė [...]“ (K5)
	Savišvieta, saviugda	„Tinkamas būdas - savišvieta, saviugda [...]“ (K1)
		„[...] motyvacija tobulėti [...]“ (K1)
		„[...] saviugda [...]“ (K2)
		„[...] noras tobulėti šioje srityje, dalintis patirtimi [...]“ (K1)
		„[...] nuolatinis mokymasis, domėjimasis, literatūros studijavimas, skaitymas [...]“ (K5)
		„[...] domėjimasis, bendravimas, analizavimas, keitimasis informacija“ (K5)
	Racionalus informacijos analizavimas	„[...] racionaliai įvertinti informaciją, kuri atitinka tikrovę“ (K3)
		„kliento fizinės, psichologinės būklės įvertinimas, kompetencijų, gebėjimų, polinkių analizė [...]“ (K4)
		„[...] situacijos analizė užduodant įvairius klausimus, situacijos vertinimas, paslaugų pritaikymas kliento situacijai [...]“ (K6)
		„[...] diskusija, informacijos patikrinimas [...]“ (K8)
	Praktinis problemų sprendimas	„[...] pateikiant praktinį problemų sprendimo įgyvendinimo planą [...]“ (K3)
		„[...] išsiginėjimas į kliento problemą“ (K7)
		„[...] pasiūlyti tinkamiausi problemų sprendimo būdai“ (K9)

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021

Taip pat tyrimo dalyviai nurodė, kad efektyvus kritinio mąstymo taikymo būdas yra „savišvieta, saviugda [...]“ (K1), „[...] nuolatinis mokymasis, domėjimasis skaitant specializuotą literatūrą, dalyvaujant mokymuose, kursuose, seminaruose bei tobulėjimas [...]“ (K5). Tai patvirtina, kad suaugusiųjų švietimas yra grįstas savarankišku mokymusi, analizuojant mokslinę literatūrą, dalyvaujant mokymuose, konferencijose, seminaruose ir kt. Pastebėtina, jog kritinio mąstymo kompetencija įgyjama mokymosi ir praktinio darbo procese, t. y. neatsiejama nuo saviugdų, mokymosi darbo vietoje, patirtinio, neformaliojo mokymosi ir kt.

Paskutiniu interviu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokius būdus ir priemones naudoja tyrimo dalyviai, įgyvendindami kritinio mąstymo taikymą. Tyrimo dalyvių atsakymai sugrupuoti į kategoriją „Naudojami būdai ir priemonės, įgyvendinant kritinio mąstymo taikymą“ ir į 4 subkategorijas: „Profesinės veiklos refleksija“, „Patirties dalinimasis su kolegomis“, „Tikslinga komunikacija su klientu“, „Savišvieta, saviugda“ (7 lentelė). Kaip matyti 7 lentelėje, vienas iš būdų, naudojamų įgyvendinant kritinio mąstymo taikymą, yra profesinės veiklos refleksija, tai patvirtina informantų teiginiai: „Reflektuoju savo sprendimus, įvykius, situacijas [...]“ (K1), „[...] analizuoju savo patirtį [...]“ (K7) ir kt. Svarbu akcentuoti, jog profesinės veiklos refleksija skatina konsultantų pergaltoti idėjas, prasmes, interpretuoti įvairias situacijas, taikyti savo patirtį bei ieškoti naujos patirties. Remiantis Ford'o ir Yore (2012) tyrimo išvadomis, galima paantrinti, jog kritinis mąstymas yra refleksijos procesas, tai diskusija su pačiu savimi, tai reflektyvus problemų sprendimo procesas, kuomet sudėtinga priimti vieną teisingą atsakymą. Siekiant užtikrinti konsultavimo paslaugų kokybę,

konsultantui reikšmingas kritinio mąstymo taikymas darbo vietoje, kasdienio konsultavimo metu, nuolat vertinant priimtus problemų sprendimus, kiekvieno kliento individualią situaciją ir kt.

7 lentelė. Konsultantų naudojami būdai ir priemonės, įgyvendinant kritinio mąstymo taikymą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Būdai ir priemonės, įgyvendinant kritinio mąstymo taikymą	Profesinės veiklos refleksija	„Reflektuoju savo sprendimus, įvykius, situacijas [...]“ (K1)
		„[...] aplinkybių analizavimas [...]“ (K5)
		„[...] situacijų analizė [...]“ (K6)
		„[...] analizė savo patirties [...]“ (K7)
		„[...] savianalizė [...]“ (K5)
	Patirties dalinimasis su kolegomis	„Vidinė komunikacijos sistema [...]“ (K1)
		„[...] bendravimas su kolegomis, situacijų analizė grupėje [...]“ (K1)
		„[...] bendradarbiavimas su vadovybe ir su kolegomis [...]“ (K2)
		„[...] diskusijos [...]“ (K5)
		„[...] konsultacijos su kolegomis [...]“ (K6)
	Tikslinga komunikacija su klientu	„[...] motyvavimas, įtikinimas pateikiant pagrįstus argumentus, o juos išgrindžiant KM-o pagalba [...]“ (K7)
		„[...] konsultavimas, paremtas tiksliais klausimais, klientui pateikiami situacijos galimi variantai, sprendimo būdai [...]“ (K8)
		„[...] klausdama išsiaiškinu asmens poreikius [...]“ (K9)
	Savišvieta, saviugda	„[...] naujienos, intranetas [...]“ (K1)
		„[...] edukologijos, psichologijos, ekonomikos, verslo raidos analizės“ (K4)
		„[...] mokymasis, domėjimasis“ (K5)

Šaltinis: sudaryta autorių pagal atlikto tyrimo duomenis, 2021

Tyrimo metu taip pat paaiškėjo (7 lentelė), jog įgyvendinti konsultantams kritinio mąstymo taikymą padeda „[...] bendravimas su kolegomis, situacijų, atvejų analizė grupėse [...]“ (K1), „[...] diskusijos [...]“ (K5), „[...] konsultacijos su kolegomis, tikslinga komunikacija su klientu [...]“ (K6) ir kt. Svarbu pažymėti, jog konsultantams, įgyvendinant kritinio mąstymo taikymą, būtina konsultavimo procese laikytis bendradarbiavimo nuostatos tiek su kolegomis, tiek su klientais, taip užtikrinant grįžtamąjį ryšį, patirties pasidalijimą bei efektyvų problemų sprendimą. Kita vertus, sėkmingam konsultantų kritinio mąstymo taikymo realizavimui būtinas komandos narių tarpusavio pasitikėjimas bei atviras, konstruktyvus bendravimas su kolegomis ir klientais, jų subūrimas efektyviai konsultacinei veiklai, pokyčių įgyvendinimas, pagarbus požiūris į skirtingus žmones ir kt. Svarbu pastebėti ir tai, jog atskiram konsultantui nepakanka vien tik mąstyti, reikia galvoti, kaip mąstai, kodėl taip mąstai, kaip tavo mąstymas gali paveikti kitą asmenį, svarbu nuolat domėtis, mokytis, tobulėti, nes tai suteikia naujų žinių, patirties, keičia vertybes bei nuostatas. Apibendrintai galima teigti, kad tyrimo dalyviai, įgyvendindami kritinio mąstymo taikymą, reflektuoja savo profesinę veiklą, dalijasi patirtimi su kolegomis, tikslingai konsultuoja klientus, užsiima savišvieta ir saviugda.

Apibendrinant konsultantų kritinio mąstymo taikymo tyrimo duomenų analizę, galima teigti, jog kritinio mąstymo taikymo svarba bei prasmė užimtumo tarnyboje dirbantiems konsultantams susijusi su jų tobulėjimu praktinėje veikloje, kokybišku veiklos atlikimu, savęs įsivertinimu, klientų įvertinimu, profesinio pasitikėjimo įgijimu, klientams svarbios informacijos perteikimu. Konsultantas, turintis kritinio mąstymo kompetenciją, pasižymi pozityviu mąstymu, gebėjimu analizuoti kylančius klausimus, vertinti besikeičiančią situaciją, profesionaliai ir atsakingai atlikti savo užduotis, skatinti klientą analizuoti asmeninę situaciją, gebėjimu klausytis bei įtikinti klientą. Efektyviais kritinio mąstymo taikymo būdais ir priemonėmis laikytina profesinės veiklos refleksija, savišvieta, saviugda, racionalus informacijos analizavimas, praktinis problemų sprendimas. Įgyvendindami kritinio mąstymo taikymą konsultantai reflektuoja savo profesinę veiklą, dalijasi patirtimi su kolegomis, tikslingai konsultuoja klientus, užsiima savišvieta ir saviugda.

Išvados

1. Kritinis mąstymas yra aukštesnio lygmens mąstymas, susietas su nauja patirtimi ir žiniomis, skatinantis ateities veiksmų modeliavimą, reflektyvų problemų sprendimą darant pagrįstas išvadas, išanalizavus veiklos problemas. Siekiant išlaikyti kokybišką konsultavimo paslaugą, reikia nuolatinių konsultanto pastangų taikyti kritinį mąstymą, ne tik suvokiant kliento požiūrį į darbo rinką ar norą keisti profesiją, bet ir padedant įgyvendinti jo siekius, siekiant išvengti konfliktinių situacijų ir kt.

2. Tyrimo rezultatų analizė rodo, jog kritinio mąstymo prasmę užimtumo tarnyboje dirbantys konsultantai suvokia, nes sieja su tobulėjimu praktinėje veikloje, kokybišku veiklos atlikimu, savęs įsivertinimu, klientų įvertinimu, profesinio pasitikėjimo įgijimu, klientams svarbios informacijos perteikimu. Empiriniai duomenys atskleidžia, jog kritinis mąstymas konsultanto veikloje yra itin svarbus siekiant pasiūlyti klientui efektyvias mokymosi, tobulėjimo, įsidarbinimo formas, būdus, metodus, priemones, padeda pažinti klientą ir padėti jam pažinti save, savo stipriąsias ir silpnąsias puses, turimus ir trūkstamus šaltinius, skatina konsultantą reflektuoti, suteikti konstruktyvų ir efektyvų grįžtamąjį ryšį, nuolat mokytis ir tobulinti savo veiklą. Kaip rodo atliktas tyrimas, užimtumo tarnyboje dirbančių konsultantų kritinis mąstymas svarbus konsultavimo kokybei, veiksmingo grįžtamojo ryšio teikimui, patirties refleksijai, savęs pažinimui, savo privalumų, trūkumų ir tobulintinų veiklos aspektų analizei. Siekiant užtikrinti konsultavimo paslaugų kokybę, būtini konsultantui kritinio mąstymo gebėjimai, skatinantys nuolat vertinti ir tobulinti savo veiklą, numatyti profesinio tobulėjimo perspektyvą. Konsultanto veiklos kokybę lemia kritinio mąstymo gebėjimai: pozityvus mąstymas, gebėjimas analizuoti kylančius klausimus, vertinti besikeičiančią situaciją, profesionaliai ir atsakingai atlikti savo užduotis, skatinti klientą analizuoti asmeninę situaciją, klausytis bei padėti apsispręsti. Efektyviais kritinio mąstymo įgyvendinimo veiksniais laikytini profesinės veiklos refleksija, savišvieta, saviugda, racionalus informacijos analizavimas, praktinis problemų sprendimas. Taikydami kritinį mąstymą konsultantai reflektuoja savo profesinę veiklą, dalijasi patirtimi su kolegomis, konsultuoja klientus, užsiima savišvieta ir saviugda, planuoja, koordinuoja, realizuoja konsultavimo procesus, tenkina konsultuojamųjų poreikius, nustato mokymosi poreikius, užtikrina grįžtamąjį ryšį.

Literatūros sąrašas

1. Adomaitienė, J. ir Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 1 (8).
2. Beachboard, M. B., Beachboard, J. L., W., & Adkinson, S. (2011). Cohorts and Relatedness: Self-Determination Theory as an Explanation of How Learning Communities Affect Educational Outcomes. *Research In Higher Education*, 52(8), 853–874.
3. Facione, P. A., Facione, N. C., & Giancarlo, C. A. (2010). The Disposition Toward Critical Thinking: Its Character, Measurement, and Relationship to Critical Thinking Skill, *Informal Logic*, 20 (1), 61–84.
4. Ford, C. L., & Yore, L. D. (2012). Toward convergence of metacognition, reflection, and critical thinking: Illustrations from natural and social sciences teacher education and classroom practice. *Metacognition in science education: Trends in current research*. In A. Zohar & J. Dori (Eds.). Dordrecht, The Netherlands. Springer, 251–271.
5. Gailius, Ž., Malinauskas, D., Petkauskas, L. ir Ragauskas, L. (2013). *Darbo su jaunimo grupėmis vadovas. Neformaliojo ugdymo praktika Lietuvoje*. Vilnius: Švietimo aprūpinimo centras.
6. Gaizauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
7. Halpern, D. F. (2014). *Thought and knowledge: an introduction to critical thinking*. (5th ed.). New York, NY, US: Psychology Press.
8. Helsdingen, A., Van Gog, T., & Van Merriënboer, J. (2011). The Effects of Practice Schedule and Critical Thinking Prompts on Learning and Transfer of a Complex Judgment Task. *Journal of Educational Psychology*, 103(2), 383–398.

9. Huang, G. C., Lindell, D., Jaffe, L. E., & Sullivan, A. M. (2016). A multi-site study of strategies to teach critical thinking: „Why do you think that?“ *Medical Education*, 50, 236–249.
10. Ku, K. Y. L., Kit-Tai Hau, E. H., & Lai, C. M. (2014). *Integrating direct and inquiry-based instruction in the teaching of critical thinking: an intervention study*. Hong Kong: Hong Kong Education Bureau.
11. Kumar, R., & James, R. (2015). Evaluation of Critical Thinking in Higher Education in Oman. *International Journal of Higher Education*, 4(3), 33–43.
12. *Lietuvių kalbos žodynas* (2020). (žiūrėta 2021 m. birželio 5 d.). Prieiga per internetą (<http://www.lkz.lt/?zodis=kritinis&id=17217840000>).
13. Loes, CH. N., & Pascarella, E. (2017). Collaborative Learning and Critical Thinking: Testing the Link. *The Journal of Higher Education*, 88(5), 1–27.
14. Paul, R., & Elder, L. (2012). *Critical Thinking: Tools for Taking Charge of Your Learning and Your Life*. Boston: Pearson Education.
15. Penkauskienė, D. (2016). *Socialinio darbo didaktika. Kritinio ir kūrybinio mąstymo sąsaja*. MRU, 90–104.
16. *Proceedings of the International Business Conference 2016: Searching for Innovative and Creative Business Solutions* (žiūrėta 2021 m. birželio 2 d.). Prieiga per internetą (<https://www.viko.lt/media/uploads/sites/3/2016/07/9786094360428.pdf>).
17. Tiruneh, D. T., De Cock, M., Weldeclassie, A. G., Elen, J., & Janssen, R. (2017). Measuring Critical Thinking in Physics: Development and Validation of a Critical Thinking Test in Electricity and Magnetism. *International Journal of Science and Mathematics Education*, 15(4), 663–682.
18. Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. *Kokybės vadovas*. 2020 m. liepos 23 d. Nr. V–282.
19. Vaicekauskienė, V. ir Čiužas, R. (2013). Reflektyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis ugdymas. Patirtis ir metodai*, 2(34), 139–149.
20. Westfall, Ch. (2019). *Leadership Survey: Over 77% Of CEOs Are Looking For These Two Critical Skills* 9 (žiūrėta 2021 m. birželio 28 d.). Prieiga per internetą (<https://www.forbes.com/sites/chriswestfall/2019/04/08/leadership-survey-ceos-criticalskills/#15f5b1356d10>).
21. Zafar, A., Zahra, N., & Zia, Y. A. (2014). Antecedents of job burnout among bank employees. *Humanities and social sciences*, 21(2), 13–24.
22. Žydzūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

APPLICATION OF CRITICAL THINKING SKILLS IN THE ACTIVITIES OF CONSULTANT

Dr. Gitana Tolutienė, Giedrė Būtėnienė

Summary

Investigation problem. This article seeks to answer the problematic questions: do enough employment service consultants understand the importance and meaning of applying critical thinking in counseling? what critical thinking skills affect the quality of a consultant's performance and what factors determine the implementation of critical thinking? what techniques and tools do you use to apply critical thinking?

Object of research: application of critical thinking in the aspect of consultant activity.

The aim of the research: to reveal the application of critical thinking in the aspect of the activity of consultant in the employment service.

Objectives of the research: 1) to analyze the theoretical concepts of the concept of critical thinking; 2) examine the application of critical thinking to the experience of consultants working in the employment service.

Research methods: theoretical analysis; qualitative research (partially structured interview).

The survey sample. 9 recruitment and employment support consultants of the employment service were selected for the qualitative research. Study participants were selected using a non-probabilistic selection method using a targeted selection strategy. The age of the study participants varies from 36 to 56 years, the average age is 46 years. The gender of all study participants is female, all have higher education and all work experience in the employment service is more than five years, i. y. ranges from 6 to 26 years, which reveals their professionalism in their professional activities.

The main results and conclusions of theoretical and empirical research. Critical thinking is a higher level of thinking related to new experiences and new knowledge that promotes the modeling of future actions, reflective problem

solving by making informed conclusions after analyzing operational problems. Maintaining a quality counseling service requires a continuous effort by the counselor to apply critical thinking, not only understanding the client's attitude toward the job market or desire to change professions, but also helping to achieve his or her aspirations to avoid conflict situations and so on. The analysis of the research results shows that the meaning of critical thinking is perceived by the consultants working in the employment service, as it is related to improvement in practical activities, quality performance, self-assessment, client evaluation, gaining professional trust, and communicating important information to clients. Empirical data reveal that critical thinking in the activities of consultant is crucial to offer the client effective forms of learning, development, employment, methods, techniques, tools, helps to know the client and help him get to know himself, his strengths and weaknesses, available and missing resources, encourages the counselor to reflect, provide constructive and effective feedback, and continually learn and improve their performance. According to the research, the critical thinking of the consultants working in the employment service is important for the quality of counseling, providing effective feedback, reflection of experience, self-knowledge, analysis of one's strengths, weaknesses and areas for improvement. In order to ensure the quality of counseling services, the counselor needs critical thinking skills that encourage him / her to continuously evaluate and improve his / her activities, and to provide a perspective for professional development. The quality of consultant's work is determined by critical thinking skills: positive thinking, the ability to analyze emerging issues, assess the changing situation, perform their tasks professionally and responsibly, encourage the client to analyze the personal situation, listen and help make decisions. Effective factors of critical thinking implementation include professional reflection, self-education, self-education, rational analysis of information, and practical problem solving. Applying critical thinking, counselors reflect on their professional activities, share experiences with colleagues, consult clients, engage in self-education and self-education, plan, coordinate, implement counseling processes, meet the needs of clients, identify learning needs, provide feedback.

Keywords: critical thinking, consultant, employment service.