

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

Socialinių ir humanitarinių mokslų fakulteto

Tęstinių studijų instituto

Andragogikos katedra

Audronė Paliutienė

**ORIENTAVIMO KARJERAI PASLAUGŲ YPATUMAI
ANDRAGOGO VEIKLOS ASPEKTU**

Andragogikos studijų programos

magistro baigiamasis darbas

Klaipėda, 2019

SANTRAUKA

Paliutienė A. Orientavimo karjerai paslaugų ypatumai andragogo veiklos aspektu. Andragogikos studijų programos magistro baigiamasis darbas. Darbo vadovė doc. dr. G. Tolutienė, Klaipėdos universitetas: Klaipėda, 2019. - 77 p.

Raktažodžiai: karjera, orientavimo karjerai paslaugos, andragogas, andragogo konsultanto veikla.

Temos aktualumas. Dabartinis gyvenimo būdas ir tempas, naujų profesijų atsiradimas, didžiuliai informacijos šaltiniai kelia vis kitus iššūkius karjeros sprendimus priimantiems asmenims. Karjera plėtojama visą asmens gyvenimą, dėl to su šiuo procesu susijusios suaugusiųjų švietėjo - andragogo konsultanto teikiamos orientavimo karjerai, t. y. konsultavimo, informavimo ir ugdymo karjerai paslaugos yra itin aktualios.

Šiame darbe analizuojama **mokslinė problema:** kas būdinga orientavimo karjerai paslaugų teikimo procesui? kaip reiškiasi andragogo konsultanto veikla, teikiant pagalbą, patarimus besikonsultuojantiems savo tolimesnio gyvenimo bei karjeros klausimais?

Tyrimo objektas: orientavimo karjerai paslaugų ypatumai andragogo veiklos aspektu.

Tyrimo tikslas: teoriškai išanalizuoti ir empiriškai pagrįsti orientavimo karjerai paslaugų ypatumus andragogo veiklos aspektu.

Tyrimo uždaviniai: 1) išnagrinėti orientavimo karjerai paslaugų andragogo veiklos aspektu bendrą charakteristiką; 2) ištirti informantų požiūrį į teikiamas orientavimo karjerai paslaugas ir sąsajas su andragogo veikla.

Hipotezė: orientavimo karjerai paslaugų ypatumai išryškėja per andragogo kaip kompetentingo konsultanto, patarėjo karjeros bei gyvenimo klausimais veiklą.

Tyrimo metodai: teorinė analizė, kokybinis tyrimas (pusiau struktūrizuotas interviu).

Atlikto tyrimo išvados. Orientavimo karjerai paslaugų teikimas yra viena iš suaugusiųjų švietėjo - andragogo profesinės veiklos formų. Siekdamas padėti suaugusiam asmeniui rinktis jam tinkamą švietimą ir užimtumą, įgyti karjeros planavimo ir valdymo kompetencijas ir aktyviai kurti savo profesinę karjerą, andragogas konsultantas veikia kaip organizatorius, koordinatorius, informacijos teikėjas, tyrėjas, mokytojas, tarpininkas, patarėjas, padrasintojas. Informantų teigimu, andragogui teikiant pagalbą konsultuojamiesiems, svarbi draugiška, palaikanti aplinka, andragogo profesionalumas, gebėjimas greitai reaguoti į problemą, bendravimas, empatija, kantrybė ir tolerancija. Orientavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimui, andragogai konsultantai kelia savo kvalifikaciją kursuose, seminaruose, dalijasi patirtimi su kolegomis, aktyviai bendradarbiauja su socialiniais partneriais, savarankiškai gilina žinias psichologijos, teisės srityje, mokosi užsienio kalbų, analizuoja rezultatus, vertina juos. Visa andragogo konsultanto veikla, teikiant orientavimo karjerai paslaugas, nukreipta į klientą ir jo poreikių nustatymą bei patenkinimą.

SUMMARY

Paliutiene A. Characteristics of career counselling from andragogy point of view. Master thesis for andragogy studies programme. Supervisor doc. dr. G. Tolutiene of Klaipeda University, Klaipeda 2019. - 77 p.

Keywords: career, career guidance services, career counselling, andragogy, andragogy consultancy, adult education.

Research relevance. Accelerating pace of life, continuous emergence of new professions, accumulation of data/information, to name a few, are presenting with new life challenges affecting career choices. As career development is a continuous process that starts after an individual reaches legal working age, career consultancy and adult education services for career development are very relevant in today's world. **Research question:** what are the characteristics of career guidance services? how andragogue consultants work whilst counselling individuals for further life and career choices? **Research subject:** the specifics of career guidance and development from andragogy point of view. **Purpose:** to theoretically analyse and empirically substantiate the peculiarities of career guidance services from andragogy point of view. **Research tasks:** 1) to analyse general characteristics of career guidance and development from andragogy point of view; 2) to understand respondents needs and attitude towards career guidance and development services integrated with adult education for further career development. **Hypothesis:** the adoption of andragogy approach to adult career counselling/development services boosts the quality and effectiveness of such services.

Research methods: theoretical analysis, qualitative research via semi-structured interviews.

Conclusion. Career guidance is part of the activities performed by andragogues. An andragogue acts as a coordinator, distributor of relevant information, research, educator, advisor and a motivator in attempt to counsel adults in selecting appropriate education for achieving new career goals, and help adults develop career planning and management competencies. According to the research findings, individuals, undertaking career guidance and development services provided by andragogues, find supportive environment, friendly approach, andragogue's professionalism, ability to quickly identify solutions to the challenges presented, empathy, patience and open-mindedness are important factors and qualities that andragogue is required to facilitate and possess. In order to maintain high quality of andragogy services, andragogy consultants continue educating themselves through relevant professional courses, peer discussions, collaborations with partners. In addition, andragogue develop and deepen their knowledge in professional fields such as law and psychology, learn foreign languages etc. The activities performed by an andragogy consultant are driven by the needs of the customer.

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1	lentelė. Tradicinės (biurokratinės, organizacinės) ir šiuolaikinės (kintančios, asmeninės) karjeros samprata (parengta autorės, remiantis V. Stanišauskiene ir kt., 1997, Y. Baruch, 2004).....	14
2	lentelė. Šiuolaikinės karjeros samprata (parengta autorės).....	16
3	lentelė. Orientavimo karjerai sampratos kaita (parengta autorės, remiantis R. G. Sultana, 2004)	19
4	lentelė. Klasikinės karjeros teorijos (parengta, remiantis V. Rosinaite, 2010).....	20
5	lentelė. Tyrimo etapai.....	41
6	lentelė. Informantų charakteristika.....	42
7	lentelė. Interviu anketos klausimų struktūriniai blokai.....	44
8	lentelė. Tikslinės grupės, kurioms andragogai konsultantai teikia orientavimo karjerai paslaugas ir jų charakteristika.....	46
9	lentelė. Orientavimo karjerai paslaugos teikiamos institucijoje.....	48
10	lentelė. Orientavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimo mechanizmai.....	50
11	lentelė. Andragogų konsultantų kasdienės veiklos užduotys orientavimo karjerai srityje.....	53
12	lentelė. Konsultavimo metodika.....	56
13	lentelė. Informantų nuomonė apie kompetencijas, reikalingas teikiant orientavimo karjerai paslaugas.....	58
14	lentelė. Informantų nuomonė apie orientavimo karjerai paslaugų prieinamumą.....	63
15	lentelė. Konsultuojamųjų lūkesčiai.....	64
16	lentelė. Informantų požiūris į andragogą konsultantą - orientavimo karjerai paslaugos teikėją.....	65

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Šiuolaikinės karjeros modelis (Curie ir kt., 1990).....	17
2 pav. Andragogo veiklos sritys pagal Ph. Meirieu (Jatkauskienė, 2013).....	24
3 pav. Suaugusiųjų švietėjo veiklos sritys (Wittpoch, 2009).....	24
4 pav. Tyrimo schema.....	41
5 pav. Informantų – andragogų konsultantų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.....	46
6 pav. Informantų – orientavimo karjerai paslaugos gavėjų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.....	63

TURINYS

PAGRINDINĖS SĄVOKOS	7
IVADAS	9
I. ORIENTAVIMO KARJERAI PASLAUGŲ ANDRAGOGO VEIKLOS ASPEKTU TEORINĖ ANALIZĖ	13
1.1. Karjeros sampratos bendra charakteristika.....	13
1.2. Orientavimo karjerai sampratos raida.....	17
1.3. Orientavimo karjerai paslaugos kaip viena iš andragogo veiklos sričių.....	22
1.3.1. Andragogas ir jo veiklos įvairiapusiškumas.....	22
1.3.2. Andragogo konsultanto – orientavimo karjerai specialisto veiklos aspektai.....	27
1.3.3. Orientavimo karjerai paslaugų įvairovė ir sąsajos su andragogo veikla.....	33
II. ORIENTAVIMO KARJERAI PASLAUGŲ YPATUMŲ ANDRAGOGO VEIKLOS ASPEKTU EMPIRINIS TYRIMAS	40
2.1. Tyrimo metodologija ir organizavimas.....	40
2.2. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija.....	45
2.2.1. Karjeros ekspertų ir andragogų konsultantų požiūris į orientavimo karjerai paslaugas bei sąsajas su andragogo veikla.....	45
2.2.2. Orientavimo karjerai paslaugos gavėjų požiūris į teikiamas paslaugas ir andragogo konsultanto veiklą.....	62
IŠVADOS	68
REKOMENDACIJOS	70
LITERATŪRA	71
PRIEDAI	77

PAGRINDINĖS SĄVOKOS

Andragogas – suaugusiųjų švietimo srities specialistas, teikiantis paslaugas suaugusiam besimokančiajam asmeniui, pastarajam siekiant įgyti naujų žinių, kompetencijų, atnaujinti turimas žinias, kompetencijas, tobulintis įvairiose jam aktualiose srityse (Jatkauskienė ir kt., 2012).

Aspektas – atžvilgis, kuriuo nagrinėjamas daiktas, reiškinys, sąveika (Tarptautinių žodžių žodynas, 2009).

Ypatumas – ypatybė, apibūdinanti kokį nors skirtumą nuo kitų, žyminti objekto savitumą, skirtingumą, pvz. dėl tam tikrų ypatumų heuristinio pokalbio negalima priskirti prie probleminio pokalbio (Jovaiša, 2007).

Karjera – iš pašaukimo kylančių ir besitęsiančių visą gyvenimą įvairių žmogaus atliekamų socialiai reikšmingų vaidmenų, darbo vietų ir jose užimamų pareigų bei laimėjimų seka, susijusi su saviraiška ir individualiu tobulėjimu bei atspindinti asmenybės gyvenimo viziją ir stilių (Jovaiša, 2007).

Karjeros informavimas - tai informacijos apie karjeros galimybes rinkimo, analizės, sisteminimo ir teikimo procesas (Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas, 2012).

Karjeros kompetencija – tai daugelis šiuolaikiniame darbo pasaulyje žmogui būtinų gebėjimų bei asmeninių savybių, kuriuos jis gali sėkmingai taikyti praktinėje veikloje (Stanišauskienė, 2005).

Karjeros konsultantas yra ekspertas - vertintojas, galintis objektyviai išmatuoti karjeros sprendimams reikalingus asmens ypatumus (tokius kaip vertybės, gabumai, interesai ir t.t.) ir padėti asmeniui priimti tinkamą karjeros pasirinkimą (aplinką, kurioje galima tuos ypatumus realizuoti) (Aleliūnaitė ir kt., 2014).

Karjeros konsultavimas – konsultanto ir konsultuojamojo sąveika, kurios tikslas – padėti konsultuojamajam pažinti save, spręsti karjeros problemas ir klausimus, susijusius su karjeros planavimu ir darbo paieška (Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas, 2012).

Karjeros plėtojimas – visą gyvenimą trunkantis procesas, kurio metu asmuo valdo savo mokymąsi, saviraišką ir darbą (Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas, 2012).

Karjeros projektavimas (karjeros projektavimo paslaugos) – nuolatinis sisteminis paramos teikimas, padedant asmenims priimti racionalų su karjera susijusį sprendimą (Karjeros projektavimo vadovas, 2005).

Konsultuojamasis asmuo – tai žmogus, neturintis galimybės išspręsti problemų su savo turimomis žiniomis, neturintis reikiamos informacijos, kurią gali suteikti konsultantas (Van den Banas et al., 2009).

Orientavimo karjerai sistema – visuma institucijų, kuriose specialistai teikia įvairias paslaugas, organizuoja veiklas, siekdami padėti įvairaus amžiaus asmenims priimti sprendimus dėl mokymosi, studijų ar darbo, įgyti karjeros kompetencijas ir valdyti asmeninę karjerą (Euroguidance Lietuva 2018).

Visą gyvenimą trunkantis orientavimas (angl. lifelong guidance) arba **karjeros paslaugos** - veikla, padedanti asmenims bet kuriame gyvenimo etape priimti sprendimus dėl mokymosi, studijų ar darbo ir valdyti karjerą (Europos Tarybos Rezoliucija dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo, integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategijas, 2008) (angl. Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategie).

Veikla – visuma asmens veiksmų, kuriuos jis atlieka vykdydamas užduotį ir siekdamas tikslo (Gatautis ir kt., 2008).

ĮVADAS

Temos aktualumas. Dabartinis gyvenimo būdas ir tempas, naujų profesijų atsiradimas, didžiuliai informacijos srautai kelia vis kitus iššūkius karjeros sprendimus priimantiems asmenims. Jie susiduria su iššūkiu pasirinkti tokią karjerą, kuri padėtų įgyvendinti asmeninius norus ir polinkius, atitiktų gebėjimus, kartu atlieptų ir ekonominę šeimos situaciją. Besikeičiančiame pasaulyje karjera plėtojama visą asmens gyvenimą, dėl to su šiuo procesu susijusios paslaugos, t. y. orientavimo karjerai paslaugos yra aktualios bet kuriame amžiuje (Euroguidance Lietuva 2018).

Kokybiškų visą gyvenimą trunkančio orientavimo karjerai paslaugų sistema, kaip rodo Europoje ir kitose užsienio šalyse atlikti tyrimai, kuria teigiamą pridėtinę vertę. Orientavimo karjerai paslaugų kuriama nauda gali būti apibrėžiama per švietimo, užimtumo ir socialinį aspektus. Švietimo aspektu šios paslaugos padeda sumažinti iškritimą iš švietimo įstaigų ir asmenų, neįgijusių išsilavinimo ar kvalifikacijos, skaičių, užimtumo aspektu jos pagerina asmenų įsidarbinamumą, socialiniu aspektu padidina socialinį asmens mobilumą ir socialinę įtrauktį (Euroguidance Lietuva 2018).

Ypatingas vaidmuo tenka orientavimo karjerai paslaugų teikėjui – suaugusiųjų švietimo specialistui - andragogui konsultantui. Pagal Lietuvos respublikos andragogo profesinės veiklos aprašą (LT švietimo ir mokslo ministerija, 2013) suaugusiųjų švietėjo – andragogo viena iš daugelio veiklos sričių – orientavimo karjerai t.y. konsultavimo, informavimo ir ugdymo karjerai paslaugų, kurios padeda suaugusiam asmeniui rinktis jam tinkamą švietimą ir užimtumą, įgyti karjeros planavimo ir valdymo kompetencijas ir aktyviai kurti savo profesinę karjerą, teikimas. Tuo pačiu orientavimo karjerai specialistas, andragogas konsultantas turi turėti aukštą motyvaciją teikti karjeros paslaugas, vertybines nuostatas, reikalingas ugdyti ir konsultuoti, turėti pakankamą karjeros paslaugų teikimo kompetenciją, būti plataus akiračio bei gerai išmanyti ugdymo pagrindus (Profesinio orientavimo strategija, 2003). Kaip teigia G. Tolutienė ir kt. (2015), užtikrinti profesionalų konsultavimą gali tik aukštos kompetencijos andragogai, kurie be pagrindinių konsultavimo taisyklių laikymosi turėtų gebėti patarti, motyvuoti, skatinti, padėti mokytis, tinkamai vadovauti konsultacijai ir ją organizuoti, reikiamai nukreipti ir t.t.

Taigi, ypatingą reikšmę įgyja andragogo konsultanto, padedančio, patariančio besikonsultuojančiajam, veikla. Konsultavimas apibrėžiamas kaip nepriklausomo patarimo suteikimas ir pagalba asmeniui, įgalinant jį panaudoti savo gebėjimus sprendžiant tam tikrą problemą. Dažniausiai konsultavimas apima problemų ar požiūrių identifikavimą ir nagrinėjimą atitinkamos veiklos problemos sprendimui rekomendavimą ir pagalbą įgyvendinant duotas rekomendacijas. Konsultantui yra svarbu informuoti, padėti ir „mokyti“ besikonsultuojantįjį pasinaudoti ir pasitikėti savo jėgomis bei turimais ištekliais (Mokslinė studija: konsultantų kompetencijų aprašas, 2007).

Reikalavimai andragogų konsultantų parengimui ir akreditavimui, darbo funkcijų aprašymas, nuolatinis kvalifikacijos tobulinimo organizavimas, darbo kokybės standartų ir etikos kodeksų taikymas priklauso nuo šalies teisinės bazės ir orientavimo karjerai paslaugas teikiančių įstaigų specifikos. Tarptautinėse karjeros specialistų rengimo ir kompetencijų gairėse (Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals; International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners) aprašomos bazinės ir specializuotos kompetencijos. Bazinės kompetencijos siejamos su pagrindinių orientavimo karjerai paslaugų teikimu – informavimu, konsultavimu, ugdymu karjerai, o specializuotos kompetencijos su įdarbinimo tarpininkavimu, vertinimu, procesų valdymu bei kt. (Rosinaitė, 2010).

Kaip parodė 2008 m. Lietuvoje atliktas tyrimas (Pukelis ir kt., 2010), konsultantams trūksta specifinių orientavimo karjerai paslaugų teikimo žinių, susijusių su konsultavimu, strategijų taikymu, konsultavimo paslaugų efektyvumo vertinimu, orientavimo karjerai tyrimų planavimu ir atlikimu. Be to, kaip nurodo L. Jovaiša (2009), dar neturime nei specializuotos konsultavimo praktikos, nei gerai parengtos metodikos. Tai parodo analizuojamos temos aktualumą.

Mokslinės problemos ištirtumas. Orientavimą karjerai ir jo atskirus elementus aktyviai tyrinėja Lietuvos ir užsienio mokslininkai. L. Jovaiša (1981, 1999), K. Pukelis ir kt. (2002) savo darbuose gilinasi ir didelį dėmesį skiria profesiniam (karjeros) konsultavimui. K. Pukelis (2002, 2003) savo darbuose analizuoja karjeros projektavimo paradigmą. D. Garnienė (2004) šią paradigmą pritaiko karjeros ugdyme. Ugdymą karjerai analizuoja V. Stanišauskienė ir kt. (2012), E. Nazelskis (2010), M. Barkauskaitė (2007), J. Kavalė (2013), L. Kaminskienė (2008), R. Laužackas (2005), D. Augienė (2009). R. Kučinskienė (2003) nagrinėja ugdymo karjerai modelį, asmeninės karjeros vystymosi tematiką, išskeldama karjeros kompetencijų įgijimo aspektą. Karjeros orientavimo ar perorientavimo klausimų analizė pateikiama A. Sokolovos ir kt. (2007), V. Indrašienės ir kt. (2007), N. Šedžiuvienės ir kt. (2008), M. Barkauskaitės (2007), Beresnevičienės (2003) ir kt. publikacijose. Apie profesinį informavimą rašo A. Railienė (2007), o profesinį konsultavimą analizuoja E. Dailidienė ir kt. (2006), L. Jovaiša (1998) ir kt. Užsienio šalių mokslininkai ypač didelį dėmesį skiria karjeros ugdymui (Harris, 1999; Gothard et al., 2001 ir kt.) ir karjeros vystymui (Watts, 1995; Hirsch et al, 2004 ir kt.). Karjeros projektavimo paslaugų perspektyvą pateikia N. E. Amundson (2003), P. Plant (2003) ir kt. Karjeros paslaugų kokybinius aspektus pateikia F. Šrioder (Fr. Schröder) ir P. Šliogl (P. Schlögl) (2009) bei kt.

R. M. Andriekienė (2011) nagrinėja andragogų profesionalizaciją atliekamų vaidmenų aspektu. Andragogo kaip besimokančiojo suaugusiojo patarėjo, pagalbininko, konsultanto, mentoriaus, tutoriaus veiklos funkcijas, sritis, kompetencijas, konsultavimo strategijas bei modelius analizuoja daugelis autorių (Petruilytė, 2008; Knowles ir kt., 2007; Teresevičienė ir kt., 2006; Andriekienė ir kt.,

2006; Inglar ir kt., 2003 ir kt.). B. J. Buiskool ir kt. (2010) aprašo, kokios turi būti pagrindinės profesionalaus andragogo kompetencijos. J. Reichmannas (2014) taip pat domisi andragogo kompetencijomis. K. Trakšelys ir kt. (2016) analizuoja andragogo vaidmenį modernioje visuomenėje.

Nors orientavimo karjerai paslaugos yra aktualios tiek besikonsultuojančiajam, tiek andragogui konsultantui, tačiau tyrimų šioje srityje nėra pakankamai. Pati paslauga pakankamai skirtingai traktuojama, nelabai aišku, kokios konsultavimo strategijos, priemonės ir metodai turi būti taikomi. Dėl didesnio dėmesio atskiriems orientavimo karjerai elementams Lietuvos mokslininkų darbuose sukurtos svarbios, tačiau nepakankamos prielaidos visuminiam, nuosekliam orientavimo karjerai sistemos modeliui kurti (Sokolova ir kt., 2007), neišryškintas andragogo konsultanto vaidmens išskirtinumas, teikiant orientavimo karjerai paslaugą.

Kadangi nepakanka duomenų ir tyrimų, apibūdinančių patį orientavimo karjerai paslaugos procesą, paslaugų teikimo strategijas bei sąsajas su andragogo konsultanto veikla, šiame darbe analizuojama **mokslinė problema**: kas būdinga orientavimo karjerai paslaugos teikimo procesui, kaip reiškiasi andragogo veikla, teikiant pagalbą, patarimus besikonsultuojantiems savo tolimesnio gyvenimo bei karjeros klausimais?

Tyrimo objektas: orientavimo karjerai paslaugų ypatumai andragogo veiklos aspektu.

Tyrimo tikslas: teoriškai išanalizuoti ir empiriškai pagrįsti orientavimo karjerai paslaugų ypatumus andragogo veiklos aspektu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išnagrinėti orientavimo karjerai paslaugų andragogo veiklos aspektu bendrą charakteristiką.
2. Ištirti informantų požiūrį į teikiamas orientavimo karjerai paslaugas ir sąsajas su andragogo veikla.

Tyrimo hipotezė: orientavimo karjerai paslaugų ypatumai išryškėja per andragogo kaip kompetentingo konsultanto, patarėjo karjeros bei gyvenimo klausimais veiklą.

Tyrimo metodai:

Mokslinės, metodinės literatūros ir dokumentų analizė naudota, siekiant išsiaiškinti šiuolaikinės karjeros sampratą, raidos bruožus, orientavimo karjerai paslaugų suaugusiesiems teikėjo – andragogo konsultanto vaidmenį bei veiklos aspektus.

Kokybinis tyrimas (pusiau struktūrizuotas interviu), kuriuo siekiama per švietimo bei socialines paslaugas teikiančioje institucijoje besikonsultuojančiųjų, konsultavimo specialistų andragogų bei ekspertų patirtis ir požiūrius ištirti orientavimo karjerai paslaugų ypatumus ir sąsajas su andragogo vaidmeniu bei veikla, teikiant šias paslaugas.

Teorinis ir praktinis tyrimo reikšmingumas. Tyrimų, kurie atskleistų orientavimo karjerai paslaugų suaugusiesiems ypatumus paslaugos teikėjo - andragogo veiklos aspektu nebuvo aptikta. Šiame darbe analizuojama orientavimo karjerai paslaugų sąsaja su andragogo konsultanto veikla, vaidmeniu, funkcijomis. Atliktas kokybinis tyrimas atskleidžia prielaidas, kuriomis remiantis, pateiktos išvados bei rekomendacijos institucijos „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“ vadovybei, darbuotojams bei klientams.

Metodologinės nuostatos. Tyrimas grindžiamas socialinio konstruktyvizmo bei vartotojų poreikiais ir lūkesčiais paremta koncepcija.

Socialinio konstruktyvizmo teorija. Socialinio konstruktyvizmo teorija grįsta teikėjų ir vartotojų požiūriu į jiems svarbių žinių procesą, akcentuojant ankstesnio patyrimo reikšmę ir žinias pritaikant naujose situacijose (Makauskienė, 2008).

Vartotojų poreikiais ir lūkesčiais paremta koncepcija. Vartotojų poreikiais ir lūkesčiais paremta koncepcija teigia, jog svarbu ne tik suprasti vartotojų poreikius bei lūkesčius, bet ir juos tenkinti (ISO kokybės principas).

Darbo struktūra. Darbą sudaro santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, 16 lentelių ir 6 paveikslų sąrašai, pagrindinės sąvokos, įvadas, 2 dalys, išvados, rekomendacijos, 100 literatūros šaltinių. Darbą sudaro 77 puslapiai be priedų.

Pirmoje dalyje aptariamos teorinės tyrimo prielaidos: bendra karjeros bei orientavimo karjerai raidos charakteristika, andragogo vaidmuo bei veiklos aspektai, teikiant orientavimo karjerai paslaugas.

Antroje dalyje pristatomas atliktas empirinis tyrimas, siekiant išsiaiškinti informantų požiūrį į orientavimo karjerai paslaugos ypatumus andragogo veiklos aspektu. Atlikta gautų duomenų analizė bei interpretacija.

Išvados parengtos, remiantis mokslinės literatūros ir dokumentų analize bei empiriniais duomenimis.

I. ORIENTAVIMO KARJERAI PASLAUGŲ ANDRAGOGO VEIKLOS ASPEKTU TEORINĖ ANALIZĖ

1.1. Karjeros sampratos bendra charakteristika

Siekiant suvokti orientavimo karjerai paslaugų paskirtį, tikslus bei ypatumus, svarbu aptarti ir karjeros sampratą.

Šiandieninė karjeros samprata aiškiausiai atsiskleidžia lyginant taip vadinamus tradicinį (biurokratinį, organizacinį) ir šiuolaikinį (platesnį, kintantį, asmeninį) požiūrius į karjerą (1 lentelė). Tradiciškai karjera suprantama kaip greitas ir sėkmingas kilimas tarnyboje, visuomeninėje ar mokslinėje veikloje (Tarptautinių žodžių žodynas, 2004; Sears, 1982). Toks supratimas siejamas su tradicinėmis organizacijomis, kurios pasižymi stabilia hierarchine struktūra, aiškiu funkcijų pasidalijimu, centralizuotu sprendimų priėmimu. Remiantis tradiciniu požiūriu, karjeros planavimas yra aiškus, lengvai prognozuojama karjeros ateitis: žmogus gali numatyti, kokio karjeros "laiptelio" sieks po metų, penkerių ar dar vėliau (Augienė, 2009). Hierarchinė tradicinės karjeros struktūra, kuriai būdingas darbo vietos ilgalaikiškumas ir saugumas, profesinis stabilumas, linijinis kilimas aukštyn, lojalumas vienai organizacijai, įvairūs atpildo mechanizmai, užimtumas pagal įgytą specialybę, sudaro sąlygas žmogui jaustis socialiai saugiai ir užtikrintai. Tradicinės karjeros atveju dominuoja organizacijos vaidmuo ir tikslai, pačio asmens iniciatyvumo ir atsakomybės laipsnis menkas, o karjeros sėkmę lemia išoriniai veiksniai – užimamos pareigos, darbo užmokestis, pripažinimas, prestižas (1 lentelė).

Dėl tokio pernelyg siauro karjeros sampratos interpretavimo, šiandien tradicinis požiūris į karjerą yra kritikuojamas. Praėjusio amžiaus pabaigoje (9-ame dešimtmetyje) karjeros sampratos supratimas pakito. Pradedama kalbėti apie daugiaprasmę, įvairialypę, kompleksinę karjeros sampratą, kuri daug platesnė už profesijos, veiklos ar darbo sąvokas. Fiksuoja nauja arba individuali karjeros samprata. Karjeros sąvokos supratimo kaitą įtakojo darbo pasaulyje vykstantys pokyčiai, nulemti socialinių, demografinių, technologinių, ekonominių bei globalinių aplinkybių. Pereita nuo pramoninės prie žinių ekonomikos, rinkų globalizacijos, spartaus technologijų plitimo (Rosinaitė, 2010). Tradicinės karjeros teorijos, pritaikytos organizacinėms karjeroms nebeatitinka aštuntajame ir devintajame dešimtmetyje industrializuotose Vakarų visuomenėse daromų karjerų konteksto (Lips-Wiersma et al., 2007; Baruch, 2006). M. B. Arturas (Arthur) ir kt. (2003) teigia, jog pakitusiame pasaulyje organizacijos atsisako nelanksčių hierarchijų, tampa besimokančiomis, lanksčiomis, atviromis, geba greitai perorganizuoti veiklą, diegti naujas technologijas bei taikyti naujus darbo

organizavimo metodus. Keičiasi darbuotojų ir organizacijų santykiai. Sustiprėjus konkurencijos sąlygoms, pasikeitė reikalavimai darbuotojams.

Žmonės nesijaučia tikri dėl savo profesinės ateities, darbuotojų lojalumas organizacijai mažėja. Netikrumo būseną skatina žmonės nuolat mokytis, kaupti ir analizuoti informaciją, gebėti atsakingai rinktis. R. Čiutienė (2006) teigia, kad pakito darbuotojų motyvai, poreikiai bei interesai. Todėl karjeros sąvoka pradedama suvokti naujai, šiuolaikiškai. Šiandien vis plačiau kalbama apie asmeninę, paties individo valdomą karjerą (Petkevičiūtė, 2006).

1 lentelė. Tradicinės (biurokratinės, organizacinės) ir šiuolaikinės (kintančios, asmeninės) karjeros samprata (parengta autorės, remiantis V. Stanišauskiene ir kt., 1997; Y. Baruch, 2004)

Kriterijus	Tradicinė karjera	Šiuolaikinė karjera
Atsakomybė	Organizacija	Asmuo
Karjeros sprendimas	Vienkartinis	Daugkartinis
Karjeros sėkmės matas	Atlyginimas, pareigos, statusas, pripažinimas organizacijoje	Psichologinis pasitenkinimas, savigarba, saviraiška
Karjeros kryptis	Linijinė	Daugiakryptė
Vertybės	Valdžios galia, paaukštinimas tarnyboje	Veiklos laisvė, galimybė augti, tobulėti
Karjeros mobilumo laipsnis	Žemas, priklauso nuo organizacijos	Aukštas, priklauso nuo asmenybės
Karjeros planavimas	Aiškūs, susijęs su organizacija	Sunkiai nuspėjamas, susijęs su žmogaus tikslais, turimais gebėjimais, mokėjimais, įgūdžiais
Socialinis-ekonominis saugumas	Stabilus	Santykinis, priklausomas nuo daugelio asmeninių ir socialinių veiksnių
Prisitaikymo, lankstumo laipsnis	Žemas, prisitaikymas prie organizacijos	Aukštas prisitaikymas prie darbinės veiklos
Žmogui keliami reikalavimai	Profesinių gebėjimų akcentavimas	Bendrujų mokėjimų akcentavimas (iniciatyvumas, novatoriškumas, kūrybiškumas, problemų sprendimas ir t.t.)

Kaip matoma pateiktoje 1 lentelėje, šiuolaikinė karjera yra nukreipta į asmenį, į jo tikslus, gebėjimus, mokėjimus ir įgūdžius. Karjeros sėkmė nebematuojama vien atlyginimu, statusu, pripažinimu organizacijoje. Žmogui svarbu savigarba, saviraiška. Kiek aukščiau bus siekiama karjeros sprendžia nebe organizacija, bet pats asmuo, siekiantis veiklos laisvės, galimybės tobulėti bei augti, akcentuojamas jo iniciatyvumas, novatoriškumas bei kūrybiškumas.

N. Petkevičiūtės (2006) teigimu, žmogaus asmeninė karjera yra labai individuali, o pažindama save, suvokdama savo norus ir poreikius, asmenybė gali daug sėkmingiau dirbti, kurti, tobulėti, bendrauti ir gyventi. Šiuolaikinė karjeros samprata akcentuoja darbo, mokymosi, šeimos ir laisvalaikio veiklų derinimą, todėl karjera tampa neatsiejama nuo likusio socialinio gyvenimo.

Vis labiau pabrėžiama, kad asmeninės karjeros pagrindas – nuolatinis mokymasis, tobulėjimas, naujų žinių ir įgūdžių įgijimas. Pasak M. Arthur ir kt. (1989, p. 8), karjera – tai patirties, įgytos per žmogaus gyvenimą įvairios veiklos metu, visuma, seka.

Karjeros samprata mokslinėje literatūroje pateikiama keturiomis mokslinėmis prasmėmis (Petkevičiūtė, 1998, p.83):

- karjera kaip laimėjimai darbinėje aplinkoje;
- karjera kaip profesija, kuri gali būti daugiau ar mažiau prestižinė;
- karjera kaip nuolatinio darbo nuosekli tąsa, - kiekvienas žmogus turi savo darbo istoriją, karjerą;
- karjera kaip viso gyvenimo įvairių vaidmenų patirties seka (žmogaus darbinis gyvenimas turi objektyvius ir subjektyvius aspektus: vienas daugiau susijęs su vidiniais asmenybės ypatumais, kitas – su oficialia pozicija, gyvenimo būdu).

Kiti autoriai (Stanišauskienė ir kt., 1999) nurodo, kad karjeros kaip elementų sekos samprata reiškia, jog esama karjeros proceso planavimo ir valdymo galimybių; be to, toks supratimas leidžia numatyti sėkmės ir nesėkmės tikimybę bei galimybę išvengti realių pavojų; karjera trunka ilgą periodą. Pasak A. Stancikienės (2009), į karjeros sąvoką įeina darbuotojo atsakingumas už savo karjerą. Žmogus mokosi individualiai priimti sprendimus ir siekti užsibrėžtų tikslų, patenkinti ambicijas ir atlikti norimus, priimtinius socialinius vaidmenis. Vyksta esminiai pokyčiai susiję su karjera bei jos valdymu. P. S. Jarvis (2003) teigia, kad naujasis karjeros valdymas yra susijęs su individų savirealizacija, gebėjimas susitvarkyti su iškilusiomis profesinėmis problemomis, akcentuojama pusiausvyra tarp asmeninio gyvenimo ir darbo. Jau pats žodis *karjera* kildinamas iš lotyniško žodžio *carraria*, reiškiančio žmogaus gyvenimo kelią, bėgimą, arba iš prancūziško „*carriere*“ (veikimo dirva, sritis; lenktynių kelias; profesija) (Prancūzų-lietuvių kalbų žodynas, 1992).

V. Stanišauskienė ir kt. (1999) pažymi, kad žmoniškųjų išteklių vadybos sferoje taikoma platesnė karjeros samprata:

- Karjera yra visą gyvenimą besitęsianti darbų seka, susijusi su asmens, dirbančio tuos darbus, pažiūromis ir motyvais (Beach, 1985);
- Karjera yra nuostatų ir elgsenos momentų seka, susijusi su viso žmogaus gyvenimo darbo patirtimi (Schuler, 1995).

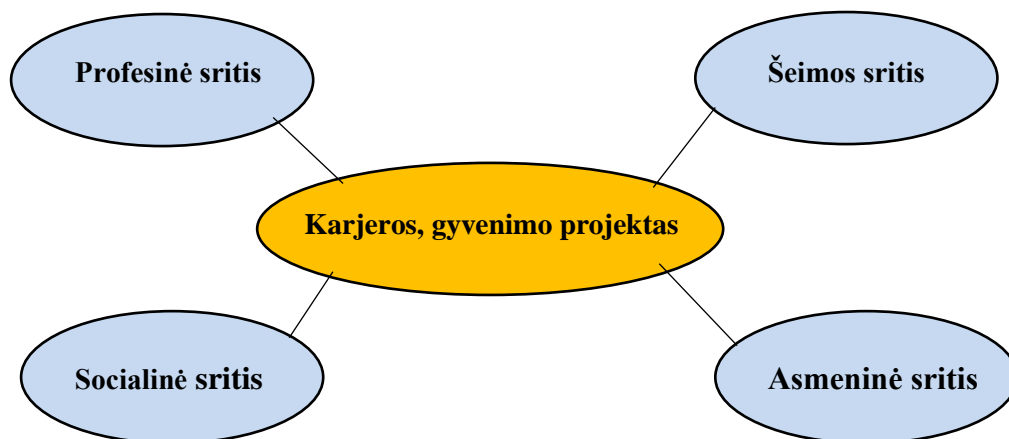
Karjera yra daugiau negu visuma darbų, asmens dirbtų per visą gyvenimą: tai kartu ir mokymasis veikti individualiai, ir tikslų pasiekimas bei ambicijų patenkinimas, atliekant įvairius socialinius vaidmenis. Karjera yra ir nemokamas darbas, pavyzdžiui, namų ruošą ar savanoriška veikla bendruomenėje (Schuler, 1995).

Panaši šiuolaikinės karjeros samprata aptinkama ir kitų autorių darbuose (2 lentelė).

2 lentelė. Šiuolaikinė karjeros samprata (parengta autorės)

Karjeros samprata	Šaltinis
Karjera = darbas + laisvalaikis.	Brown M. G, 2007
Karjera yra integrali kokybiškai atliekamų per žmogaus gyvenimą socialiai reikšmingų profesinių ir kitų vaidmenų visuma. Ji yra viena svarbiausių asmenybės tapatumo, jos savigarbos ir saviraiško, socialinio statuso ir gyvenimui reikalingų pajamų šaltinių.	R. Kučinskienė, 2003
Karjera yra socialiai reikšmingų žmogaus vaidmenų seka, kylanti iš darbo, mokymosi, saviraiškos ir laisvalaikio veiklų bei asmens profesinio gyvenimo, darbo vietų, pareigų ir pasiekimų.	Karjeros projektavimo vadovas, 2005
Karjera – iš pašaukimo kylančių ir besitęsiančių visą gyvenimą įvairių žmogaus atliekamų socialiai reikšmingų vaidmenų, darbo vietų ir jose užimamų pareigų bei pasiekimų seka, susijusi su saviraiška individualiu tobulėjimu bei atspindinti asmenybės gyvenimo viziją ir stilių.	L. Jovaiša , 2007
Karjera – tai individualus tobulėjimas sėkmingai pasirinktos veiklos kryptimi ir pozityvus jos vertinimas tiek asmeniniu, tiek visuomeniniu požiūriu.	A. Gumuliauskienė ir kt., 2002
Karjera – visą gyvenimą besitęsianti darbų seka, susijusi su asmenybės pažiūromis ir motyvais, atliekant vieną ar kitą darbą.	D. Augienė , 2008
Karjera – tai visą gyvenimą trunkantis karjeros sprendimų priėmimo ir realizavimo procesas, kur kiekvienas pasirinkimo įgyvendinimas veda prie naujos karjeros situacijos ir naujų galimų karjeros alternatyvų.	R. Aleliūnaitė, E. Lapinskas , 2014

Iš pateiktų 2 lentelėje karjeros apibrėžimų galima teigti, kad šiuolaikinę karjerą apibūdina santykiai, kuriuos kuria ne organizacija, bet individas ir kurie laiko atžvilgiu turi būti atnaujinami, nes kartais keičiasi tiek individas, tiek organizacija (Hall ir kt., 1998.), kad šiuolaikiniu požiūriu karjera apibūdinama kaip nestabili, daugiakryptė, dinamiška (Baruch, 2004) ir plėtojama visą gyvenimą. Karjera pasižymi didesne asmens autonomija, savarankiškumu ir atsakomybe bei grindžiama individualiomis vertybėmis ir interesais. Karjera suprantama kaip skirtingų žmogaus veiklų visuma, įgyta per visą jo gyvenimą, nulemta įvairių ekonominių, socialinių, politinių, kultūrinių, psichologinių veiksnių. Tai ilgalaikis individualus projektas, kuriuo asmuo siekia asmeninės sėkmės, saviraiškos, harmonijos, gyvenimo kokybės (Inkson, 2007). Karjera apima ne tik darbinis, bet visus gyvenimo aspektus ir vaidmenis – šeimos, visuomenės, laisvalaikio (Herr ir kt., 1997; Super ir kt., 1996): žmonės kuria savo karjerą priimdami sprendimus, susijusius su mokymusi, darbu, šeima ir kitais gyvenimo aspektais, kitaip tariant, šiuolaikinės (asmeninės) karjeros modelis, grindžiamas įvairių žmogaus gyvenimo veiklų, suskirstytų į pagrindines gyvenimo sritis (asmeninę, darbinę-profesinę, šeimos ir socialinę) tarpusavio derme (Curie ir kt., 1990) (1 pav.).



1 pav. Šiuolaikinės karjeros modelis (Curie ir kt., 1990)

Kaip ir buvo minėta, 1 paveiksle aiškiai matoma, kad karjera yra ne vien tik darbas, išskiriamos visos gyvenimo sritys, kuriose asmuo per visą savo gyvenimą siekia tobulėjimo, aukštų rezultatų, sėkmės, harmonijos bei pasitenkinimo, be to akcentuojamas darbo, mokymosi, šeimos ir laisvalaikio veiklos derinimas, karjera tampa neatsiejama nuo likusio socialinio gyvenimo. Taigi, šiuolaikinė karjera grindžiama gyvenimo kokybės, prasmės, harmonijos ieškojimo kriterijais.

Tad, apibendrinant galima teigti, kad tradicinė karjeros samprata pabrėžė hierarchinį karjeros pobūdį, kur karjeros sėkmė priklauso nuo organizacijos, kurioje dirba asmuo, struktūros. Šiuolaikinėje visuomenėje karjeros samprata nebetapatinama su karjera organizacijoje, pabrėžiamas nuoseklus karjeros planavimas ir individo asmeninė karjera, atsižvelgiant į jo požiūrius, interesus, nuostatas, vertybes, žinias ir mokėjimus. Šiuolaikinė karjera stiprina žmogui prasmingo gyvenimo pojūtį, teikia pasitenkinimą atliekama veikla, be to tai ne vien darbas ar kilimas karjeros laiptais, ji sunkiai įsivaizduojama be gebėjimo derinti darbines veiklas su mokymusi, laisvalaikiu, šeima.

1.2. Orientavimo karjerai sampratos raida

Pakitusi karjeros samprata pakoregavo ir orientavimo karjerai sampratos suvokimą. Istorijos atžvilgiu, siekti karjeros tapo aktualu tik po pramoninės revoliucijos, neatpažįstamai pasikeitus ekonomikai, atsiradus naujoms pramonės šakoms. Tai buvo lemtingas lūžis lėmęs profesinių galimybių pasirinkimo atsiradimą ir sąlygojęs profesinio orientavimo paslaugų poreikį. Atsiradęs didžiulis naujų darbo vietų pasirinkimas išskėlė naują iššūkį darbo jėgos paskirstyme - konkrečiai darbo vietai rasti tinkamiausią darbuotoją. Sparčiai augančioje ir besikeičiančioje profesinės veiklos struktūroje informacija apie profesinę veiklą tapo labai sudėtinga. Tokios aplinkybės paskatino poreikį atsirasti formalioms profesinio orientavimo formoms (Barkauskaitė, 2007).

1908 metais F. Parsons Jungtinėse Amerikos Valstijose, Bostone, įkūrė ir pirmąją profesinio orientavimo klausimais darbo ieškančius asmenis konsultuojančią organizaciją „Vocations Bureau“. 1909 metais pasirodė pirmoji jo knyga „Choosing a Vocation“, kurioje pirmą kartą buvo pateikta informacija apie profesinės sėkmės prielaidas bei aprašytas sistemingas profesinio orientavimo procesas. Šie įvykiai minimi apibrėžiant profesinio orientavimo praktikos pradžią, o F. Parsonsas įvardijamas kaip profesinio orientavimo pradininkas. Tuo pačiu metu profesinio orientavimo paslaugos ėmė plisti ir Vakarų Europoje: 1908 metais Vokietijoje ir Šveicarijoje įkuriami jaunimo konsultavimo centrai, o Belgijoje atidarytas jaunimo orientavimo centras ir t. t. Tai buvo pirmieji žingsniai karjeros planavimo srityje, kurie tuomet buvo suvokiami pakankamai siaurai – kaip profesinis orientavimas (Rosinaitė, 2010). Jo pagrindiniai principai pagal F. Parsons (1909) buvo:

- *pažink save*: pasitelkus pokalbius ir įvairius psichometrinius testus turi būti įvertintos asmeninės savybės (interesai, gebėjimai, įgūdžiai, vertybės, tikslai, nuostatos, privalumai, trūkumai ir pan.), taip pat kilmė, išsilavinimas, kvalifikacija ir kt.;
- *pažink profesiją*: turi būti išstudijuotos visos įmanomos mokymosi, kvalifikacijos kėlimo, užimtumo, atlygio ir pan. galimybės;
- *suderink*: kruopščiai ir tiksliai argumentuojant patarti, kuris pasirinkimas būtų tinkamiausias remiantis prieš tai surinkta informacija, t. y. pasiūlyti tinkamiausias laisvas darbo vietas, kurios atitiktų individo asmenines savybes (Reardon, 2000).

Tad pagrindinis profesinio orientavimo tikslas tuo laikmečiu – konkretaus žmogaus atitaikymas darbo vietai, o kartu ir profesijai.

Per pastarąjį amžių įvyko daug socialinių ir ekonominių pokyčių. Tačiau pažangiose Vakarų valstybėse karjeros darymo paslaugose šie principai, nors ir gerokai patobulinti ir išplėsti karjerai, netik profesijai, yra taikomi ir šiandien. Pavyzdžiui, trijų žingsnių principas – *pažink save, pažink aplinką ir planuok karjerą*, išliko daugumoje (pavyzdžiui, JAV, Kanados, Australijos ir kt. šalių) karjeros kompetencijų ugdymo programų, o tai įrodo šio principo logiškumą ir efektyvumą priimant karjeros sprendimus (Barkauskaitė, 2007).

Profesinis orientavimas tuo metu buvo suprantamas kaip mechanizmas, pritaikant darbo vietą konkrečiam individui ar parenkant jam tinkamą ugdymo turinį profesijai įgyti. Profesinio orientavimo praktikoje individo gabumams, įgūdžiams ir žinioms buvo teikiama didesnė svarba nei tokioms psichologinėms asmeninėms savybėms kaip interesai ir vertybės (Herr et al., 2004). Buvo apsiribojama profesiniu pasirinkimu arba profesinės sėkmės nuspėjamumu prieš patenkant į darbo rinką bei vienu individo gyvenimo momentu, t.y. patekimu į darbo rinką. Tradiciškai F. Parsons ir jo pasekėjų teorija buvo grindžiama asmens gabumų ir jo interesų „matavimu“, naudojant testus bei konsultanto reko-

mendacijas. Tai vadinamas tiesioginis arba „į konsultantą orientuotas“ konsultavimas, kai konsultantas laikomas autoritetu ir prisiima visą atsakomybę už patarimų padarinius, nes geriausiai išmano kliento poreikius ir tų poreikių tenkinimo būdus. A. Watts ir kt. (2000) šį profesinio prientavimo laikotarpį vadina diagnozavimo periodu. Toks diagnozavimas paremtas objektyviais tyrimo metodais, svarbiausiais laikant industrinės visuomenės poreikius, o ne asmenybės savarankiškumą ir atsakomybę priimant profesinius sprendimus (Rosinaitė, 2010).

F. Parsons „į klientą orientuotas“ profesinio orientavimo modelis vyravo iki Antrojo pasaulinio karo. Vėliau toks tradicinis požiūris buvo nuolat kritikuojamas, nes senosios orientavimo taisyklės nebetenkino pasikeitusių žmonių poreikių. Kuriamos naujos teorijos, kardinaliai kinta pati orientavimo samprata. Virsmą iš profesinio orientavimo į orientavimą karjerai ir takoskyrą tarp šių sampratų atspindi 3 lentelėje pateikti palyginimai.

3 lentelė. Orientavimo karjerai sampratos kaita (parengta autorės, remiantis R. G. Sultana, 2004)

Profesinis orientavimas	Karjeros orientavimas
Pagrindinis tikslas	
„Suorientuoti“, nukreipti į tinkamiausią esamos darbo rinkos požiūriu profesiją	Padėti atrasti pašaukimą, padėti parengti karjeros gyvenimo projektą.
Pagrindiniai principai	
Svarbiausia – darbo rinkos poreikiai	Svarbiausia – žmogaus prigimtis, pašaukimas, saviraiška, gyvenimo prasmė
Kryptingas, direktyvus, pabrėžiantis konsultanto atsakomybę	Lankstus, pabrėžiantis konsultuojamojo laisvą apsisprendimą ir atsakomybę už savo sprendimus.
Vienartinis	Trunkantis visą gyvenimą, prieinamas visur ir visada
Metodai	
Objektyvūs, diagnostiniai, direktyviniai	Kokybiniai, interpretaciniai
Konsultuojamasis	
„Pacientas“	Kolega, partneris
Karjeros konsultantas	
Ekspertas	Pagalbininkas
Tikslinės grupės ir prieinamumas	
Daugiausia skiriamas bendrojo ugdymo moksleiviams. Formaliai ribojamas laike ir erdvėje	Skirtas visų amžiaus grupių ir poreikių žmonėms. Prieinamas visur ir visada

Čia (3 lentelėje) vėl gi akivaizdžiai matosi, kad pakitusiame orientavime karjerai pagrindinę poziciją užima žmogus, jo pašaukimas, saviraiška, jo pasirinkimas ir atsakomybė už savo sprendimus. Šiuolaikinis orientavimas karjerai skirtas visų amžiaus grupių ir poreikių žmonėms, prieinamas visur

ir visada. Paslaugos teikėjas konsultantas tiesiog pagalbininkas, patarėjas, padedantis parengti asmeniui savo gyvenimo karjeros projektą.

Orientavimas karjerai pirmiausiai turi tarnauti žmogui, o tik vėliau organizacijoms ir valstybei. Naujieji industrializuotų Vakarų šalių karjeros tyrėjai (Herr, Cramer, Super) pabrėžė, kad karjera nėra tik profesija ar darbas, kaip tai suprato F. Parsons. Tai visą gyvenimą trunkantis procesas, todėl profesinis orientavimas buvo pakeistas platesniu – orientavimo karjerai – terminu, kurio tikslas padėti žmogui ne tik teisingai pasirinkti profesiją, bet ir pasirengti karjerai, o ne vien darbo rinkai. Tuo metu pasirodo pirmosios klasikinės karjeros teorijos (4 lentelė):

- D. E. Super (1953) – profesinės raidos teorija;
- E. Ginzbergo (1951) ir A. Roe (1956) – profesijos rinkimosi teorija;
- J. I. Holland (1959) - profesinių asmenybės tipų teorija ir kitos.

4 lentelė. Klasikinės karjeros teorijos (parengta, remiantis V. Rosinaite, 2010)

Autorius	Teorija	Turinys
E. Ginzberg (1951)	Profesijos rinkimosi teorija	Profesijos pasirinkimas - tai procesas, prasidedantis 11-aisiais gyvenimo metais ir besitęsiantis 6-10 metų. Būdingi trys profesijos rinkimosi etapai: fantazijų, ieškojimų/ bandomasis bei realizavimo. Profesijos rinkimasis yra negrįžtamas, nes nei chronologiškai nei psichologiškai negali grįžti į tą amžiaus tarpsnį, nors besikeičiantis karjeros tikslų ir darbo pasaulio atitikimas yra nuolat revizuojamas. Trūkumas: 1. negalima pritaikyti kitoms asmenų grupėms; 2. nepakankamai lanksti (Ginzberg, 1951).
D. E. Super (1953)	Profesinės raidos teorija	Pagrindė penkias karjeros raidos etapus: augimo, tyrinėjimo, integravimosi, įsitvirtinimo, silpnėjimo/pasitraukimo, kuriuos tenka pereiti kiekvienam žmogui. Profesinis augimas arba karjeros sprendimų priėmimas suvokiamas kaip visą gyvenimą trunkančio asmens raidos proceso dalis. Profesijos pasirinkimas yra ilgas, nenutrūkstantis procesas, o ne vienkartinis faktas ar įvykis. Siūlo tirti ne profesijos pasirinkimą, o karjerą kaip visą gyvenimą trunkantį darbinės veiklos kelią. "Renkantis profesiją reikia padaryti daugybę sprendimų, atmetant netinkamas alternatyvas ir pasirenkant reikiamas, kol, galiausiai, šio proceso pabaigoje yra pasiekiamas profesijos pasirinkimas" (Super, 1957, p. 184).
J. I. Holland (1959)	Profesinių asmenybės tipų teorija	Profesijos pasirinkimas yra asmenybės išraiška, kuri atspindi žmogaus motyvaciją, žinias, asmenybę ir gebėjimus. Holandas suskirsto žmones į šešis asmenybės ir profesinės aplinkos tipus – realistinis, intelektualus/tiriamasis, meninis, visuomeninis/socialinis, verslusis ir konvencionalusis/biurokratinis. 1. Realistinio tipo atstovai (pavyzdžiui, mechanikai, amatininkai, ūkininkai) teikia pirmenybę fiziniam darbui ir įvairių įrankių bei mechanizmų naudojimui. 2. Tiriamojo tipo atstovai (pavyzdžiui, biologai, medikai, elektrikai) mėgsta mokslinius tyrimus, spręsti problemas, analizuoti ir pan. 3. Meninio tipo žmonės (pavyzdžiui, muzikantai, aktoriai, architektai) mėgsta laisvą, nesuvaržytą kūrybą, rašymą, muziką, dramą, šokį, turi vaizduotę ir pan. 4. Visuomeniški žmonės (pavyzdžiui, socialiniai darbuotojai, mokytojai, patarėjai) linkę bendrauti su žmonėmis, juos mokyti ir jiems padėti. 5. Verslino tipo atstovai (pavyzdžiui, pardavėjai, vadybininkai, teisininkai) pirmenybę teikia situacijoms, kur jie gali įtikinėti ir valdyti žmones, siekdami organizacijos tikslų ar ekonominio pelno, taip pat yra drąsūs, ambicingi ir pan. 6. Konvencionaliojo tipo atstovai (pavyzdžiui, buhalteriai, tarnautojai, administratoriai) mėgsta veiklą, kuri reikalauja tvarkos, metodiško

Autorius	Teorija	Turinys
		duomenų tvarkymo, apdorojimo. Kiekvienas individas gali būti priskirtas arba vienam, arba keliems tipams, todėl kiekvienam būdinga unikali šių tipų kombinacija. Asmuo renkasi profesiją, norėdamas patenkinti savo asmeninę profesinę orientaciją. Jei jis ją gerai žino, tikėtina, kad pasirinks tinkančią profesiją. Hollandas taip pat pripažįsta, kad asmenybė nėra vienintelis veiksnys, darantis įtaką profesijos pasirinkimui. Tarp jų dar minima ir socialinė klasė, tėvų profesijos, ekonominės sąlygos, geografija (Holland, 1959).
A. Roe (1956, 1957)	Asmenybės vystymosi ir profesijos pasirinkimo teorija	Teorija teigia, kad ankstyvoji vaikystės patirtis yra stipriai susijusi su profesijos pasirinkimu ir karjeros darymu. Autorė pateikė tris bazinius vaikų ir tėvų santykių tipus: emocinis susitelkimas į vaiką, jo vengimas ir priėmimas tokio, koks jis yra. Pagrindinės šios teorijos tezės – santykių tarp vaiko ir tėvų klimatas lemia poreikių, interesų ir nuostatų formavimąsi, kuris yra reikšmingas renkantis profesiją. Roe teorija buvo viena pirmųjų teigusių, kad asmenybė, vaikystės įvykiai, tėvų įtaka ir psichologiniai žmogaus poreikiai yra reikšmingi renkantis profesiją ir priimant karjeros sprendimus (Osipow et al., 1996).

Kaip matome 4 lentelėje, skirtingos klasikinės teorijos akcentuoja skirtingus karjeros elementus. E. Ginzbergo profesinio rinkimosi teorija skirta tik 11 – 21 metų amžiaus asmenims. Pozityvizmo šalininkas I. Hollandas gilinasi ir skirsto žmones į asmenybės ir profesinės aplinkos tipus, kiekvienam tipui priskirdamas tik jam būdingus bruožus, pabrėždamas ir kitų veiksnių, tokių kaip: socialinė klasė, tėvų profesija, ekonomikos sąlygos ir kt. įtaką asmens apsisprendimui, renkantis profesiją. A. Roe pateikia psichologinius profesijos rinkimosi aspektus.

Ir tik pasirodžius D. E. Superio darbams, kuriuose jis pasiūlė tirti ne profesijos pasirinkimą, o karjerą kaip visą gyvenimą trunkantį darbinės veiklos kelią, dauguma mokslininkų, rašančių karjeros tematika, sutinka, kad karjera yra procesas, o ne tik vienkartinis profesinio kelio pasirinkimas ir tai atsispindi jų darbuose. Apibrėždami karjerą kaip visą gyvenimą trunkantį procesą, mokslininkai traktuoja karjerą kaip prasidedančią dar vaikystėje, kada ima ryškėti vaiko interesai, formuojasi vertybės, ugdomi konkrečių sričių įgūdžiai ir gebėjimai (Leonard et al., 1977; Meehan, 1977; McGowan et al., 2000; Stanley et al., 1984 ir kt.). Vieni autoriai (Hansen, 1997; Sears 1982 ir kt.) pagrindinį dėmesį skiria tik profesinei ar darbinei veiklai, o kiti (Super 1976; Herr et al., 2004 ir kt.) ją supranta kaip platų veiklų spektrą – darbo, laisvalaikio, šeimos ir mokymosi veiklų derinimo visumą, kurie yra svarbūs sėkmingos karjeros kriterijai. Vieni autoriai (Hansen, 1997 ir kt.) koncentruojasi į objektyviai pamatuojamus karjeros aspektus (pavyzdžiui, užimamas pareigas, gaunamas pajamas), kiti (Savickas, 2005; Hall, 2002 ir kt.) daugiau dėmesio skiria subjektyviems karjeros aspektams (pavyzdžiui, pasitenkinimui karjera).

1951 metais D. E. Super rekomenduojant, buvo peržiūrėtas oficialus dar 1937 metais JAV Nacionalinės profesinio orientavimo asociacijos suformuluotas profesinio orientavimo apibrėžimas, pagal kurį profesinis orientavimas – tai pagalba individui padedant pasirinkti profesinę veiklą, jai pasi-

rengiant, ją pradedant ir siekiant joje pažangos. Naujajam D. E. Superio profesinio orientavimo suvokimui būdinga tai, kad kalbant apie profesinę veiklą, dėmesys buvo sutelktas į individo bruožų atitikimą galimų darbo vietų reikalavimams, pabrėžta, kad karjera apima ilgesnį laiko tarpą nei profesinės veiklos pasirinkimas, akcentuojamas orientavimo karjerai praktiko domėjimasis ne tik mokymų programų, profesijos ar darbo vietos parinkimu, bet ir ilgalaikiais, tarpiniais karjeros tikslais bei tų pasirinkimų santykiu su jais. Susidomėta ne tik darbo, bet ir platesniais gyvenimo aspektais, tokiais kaip pasiruošimas gyvenimo pasirinkimams ir galimybėms, gyvenimo stiliaus išraiška, darbo ir laisvalaikio derinimu ir pan.; pradėta teikti pagalba įsisaugojant karjeros socializaciją; analizuojama profesijos ir asmenybės sąveika; suteikiama pagalba integruojantis į besikeičiančią visuomenę ir griauinant lyčių bei kitus stereotipus (Herr, 2004; Reardon, 2000 ir kt.). Įvairių teorijų pagrindu kuriami diagnostiniai instrumentai, taikomi karjeros konsultavimo procese, sprendžiant asmenybės ir profesijos atitikimo bei karjeros darymo klausimus. Psichologinės karjeros teorijos papildo, konkretna, tikslina atskirus karjeros raidos etapus arba jiems įtakos turinčius veiksnius bei leidžia geriau pažinti karjeros fenomeną.

Apibendrinant galima teigti, kad orientavimas karjerai, jo samprata ir tikslai akivaizdžiai kito istorijos eigoje, prisitaikydamas prie naujų mokslo, ekonominių bei politinių pokyčių. Pereita nuo „i klientą orientuoto“ profesinio orientavimo modelio iki šiuolaikinio orientavimo karjerai, tarnaujančio žmogui, padedančio jam pasirinkti profesiją bei pasirengti karjerai, atsižvelgiant į jo poreikius, pomėgius, vertybes, gyvenimo sėkmę bei laisvą pasirinkimą.

Šiuolaikiško orientavimo karjerai tikslas – padėti asmenims integruoti savo vaidmenis sparčiai besikeičiančioje visuomenėje, siekiant platesnės žmonių gyvenimo sferos ir profesinės bei asmeninės veiklos sąveikos, išplečiant alternatyvų, kurias jie norėtų apsvarstyti ir pasirinkti, spektrą.

Tad aktuali tampa orientavimo karjerai paslauga – visuma tarpusavyje susijusių procesų, veiklos rūšių ar paslaugų, skirtų padėti bet kurio amžiaus ir gyvenimo tarpsnio žmonėms priimti su mokymu, profesija, įsidarbinimu ar kitu karjeros klausimu susijusius sprendimus bei valdyti karjerą (Rosinaitė, 2010). Ir ypatingas vaidmuo teikiant šias paslaugas tenka suaugusiųjų švietimo specialistui – andragogui.

1.3. Orientavimo karjerai paslaugos kaip viena iš andragogo veiklos sričių

1.3.1. Andragogas ir jo veiklos įvairiapusiškumas

Andragogai – tai žmonės, dirbantys su suaugusiais, turintys žinių, organizuojantys studijas ir mokymo procesus, skatinantys pokyčius socialinėse, politinėse ir kultūrinėse sferose (Babushko, 2016). Andragogai yra atsakingi už suaugusiųjų asmeninį ir profesinį išsivystymą, jie padeda išvystyti

mokymosi potencialą skirtingose socialinėse praktikose, organizuodami, mokydami, konsultuodami, patardami.

Andragogas turi daug profesinių vaidmenų. Jis ir tutorius, t.y. asmuo, dalyvaujantis atskiros studijavimo programos sistemos vykdyme, jis ir skatintojas, padedantis suaugusiam besimokančiajam padaryti jo dalyvavimą mokymosi procese lengvesnį, jis ir konsultantas, patarėjas, tarpininkas, kuris padeda suaugusiems naudoti jų vidinius išteklius, sprendžiant realias gyvenimo bei profesines problemas, nukreipia besikonsultuojančiuosius į kritišką tikrovės suvokimą, tikslingą partnerystės visuomenėje plėtojimą, skatina kultūrinių vertybių bei tolerancijos suvokimą (Lukianova, 2014).

Kaip teigia J. Reichmannas (2017), analizuojantis visą gyvenimą trunkantį mokymąsi, andragogai yra profesionalūs „pokyčių atstovai“, gebantys atlikti savo vaidmenį, suvokiantys kodėl ir dėl ko kažkas yra daroma. Jie sugeba mokyti, konsultuoti ir patarti, atlikti vertinimą bei reikalingus tyrimus, yra įvaldę komunikacinius įgūdžius. Remiantis šiais teiginiais, galima teigti, jog andragogas tai tas asmuo, kuris išmanydamas andragoginės veiklos technologijas, palengvina suaugusiajam mokymosi procesą, teikia konsultacijas, patarimus, paramą bei pagalbą. Daugelis mokslininkų analizuojančių andragogo veiklą, akcentuoja andragogo veiklos įvairumą, daugiafunkcionalumą. Jie pabrėžia, kad andragogui nebepakanka teikti tik įprastas suaugusiųjų švietimo paslaugas.

R. M. Andriekienė (2011) teigia, kad andragogo veiklos elementų galima aptikti įvairiose įstaigose, organizacijose, suaugusiųjų švietimo institucijose: kolegijose, universitetuose, institucijose, vertinančiose mokymosi pasiekimus, įgytus įvairiose mokymosi aplinkose, teikiančiose konsultavimo, informavimo paslaugas.

Profesorė Ph. Meirieu (2007) išskiria 6 andragogų veiklos sritis (2 pav.) ir profesinės veiklos situacijas. B. Jatkauskienė (2013) apibūdina šių veiklos sričių tipines situacijas:

1. Konceptualizavimas – mokymosi poreikių nustatymas ir analizė, mokymosi tikslų, uždavinių nustatymas ir analizė, mokymosi situacijų analizė, kurso koncepcijos kūrimas ir vystymasis, kurso vertinimas, kompetencijų ir veiklos analizė ir t.t.

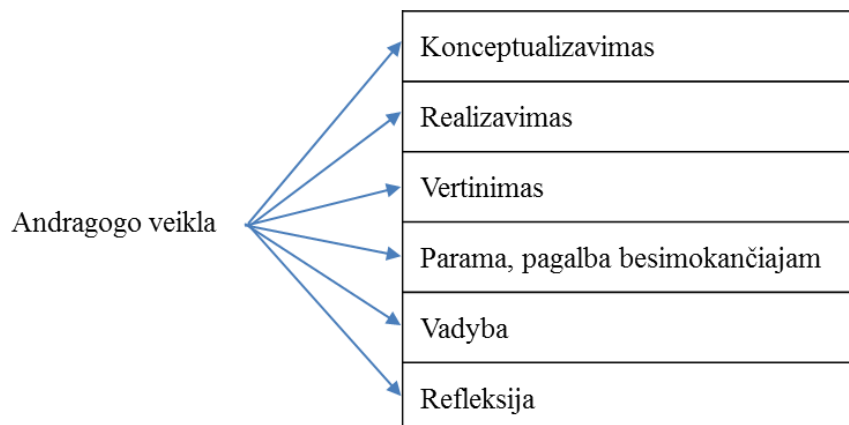
2. Realizavimas – savimokos organizavimas, andragogikos principų taikymas, mokymosi strategijos, individualių mokymosi būdų diegimas, andragogikos metodų, priemonių taikymas, mokymosi situacijos ir t.t.

3. Vertinimas – mokymosi pasiekimų, kompetencijų, kompetentingumo, realaus suaugusiųjų švietimo būklės, andragoginės sąveikos vertinimas ir kt., andragogui atliekant įvairius vaidmenis, tame tarpe ir konsultanto, patarėjo, pagalbininko.

4. Parama, pagalba suaugusiajam besimokančiajam – sprendžiant kognityvinio, afektyvinio ir kt. pobūdžio mokymosi problemas (tutorystės, koučingo taikymas), konsultavimas, grįžtamojo ryšio palaikymas, profesinės etikos ir teigiamų mokymosi nuostatų ugdymas ir kt.

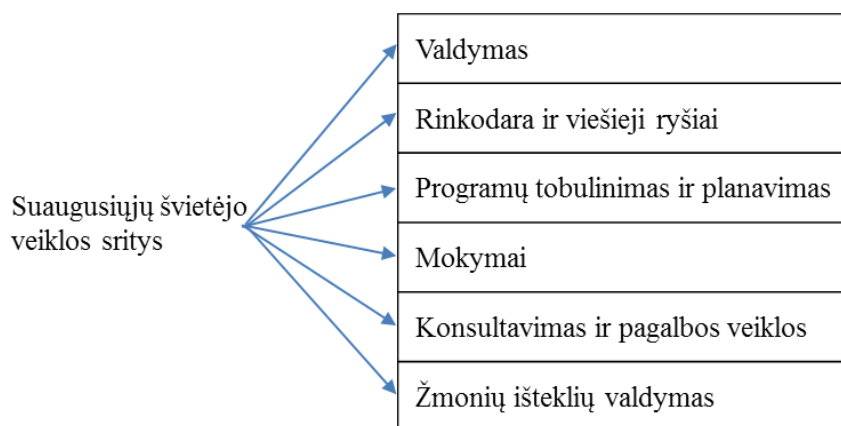
5. Vadyba – suaugusiųjų švietimo politikos analizė, suaugusiųjų švietimo institucijų vadyba, suaugusiųjų švietimo paslaugų planavimas, organizavimas, išteklių valdymas, kokybės užtikrinimas, komandinio darbo organizavimas, asmeninių žinių vadyba, laiko vadyba.

6. Refleksija – visos veiklos situacijos.



2 pav. Andragogo veiklos sritys pagal Ph. Meirieu (Jatkauskienė, 2013)

J. Wittpoch (2009) išskiria tai pat 6 suaugusiųjų švietėjo veiklos sritis (3 pav.) ir pateikia šių veiklos sričių apibūdinimus:



3 pav. Suaugusiųjų švietėjo veiklos sritys (Wittpoch, 2009)

1. Valdymas - užtikrinti mokymų programų kokybę, jas tobulinti, kurti ir palaikyti ryšius su suinteresuotomis šalimis (užsakovais, kursų teikėjais), užtikrinti kokybę, sekti teisės aktus ir reglamentus.

2. Rinkodara ir viešieji ryšiai – kurti ir palaikyti santykius su suinteresuotomis šalimis, bendradarbiavimas su žiniasklaida.

3. Programų tobulinimas ir planavimas – poreikio ir tikslinių grupių analizė, konkrečių programų sudarymas.

4. Mokymai – mokymosi proceso paruošimas, organizavimas, planavimas, vertinimas.

5. Konsultavimas – mokymosi tikslų analizė.

6. Žmonių išteklių valdymas – valdyti pedagoginį ir kitą personalą, stebėti ir vertinti darbo kokybę, planuoti bei organizuoti profesinį tobulinimą, informuoti darbuotojus apie mokymosi galimybes (Wittpoch, 2009).

Tuo tarpu V. Zuzevičiūtė ir kt. (2008) išskiria 3 andragogų veiklos sritis, jose reikalingas kompetencijas ir pasireiškiančius andragogo vaidmenis:

1. Didaktinė veiklos sritis – mokymosi proceso iniciatorius ir dalyvis. Svarbios kompetencijos, susijusios su suaugusiųjų mokymosi proceso planavimu, organizavimu, vertinimu, gebėjimu įvertinti suaugusiųjų grupių ir individų raidos ypatumus, psichologines charakteristikas, naudoti tinkamus mokymosi metodus, technologijas. Svarbu geras mokomojo dalyko išmanymas, siekiamų rezultatų numatymas, pagarba auditorijai. Labiausiai pasireiškia andragogo vaidmenys: gidas, pagalbininkas, konsultantas, skatintojas, instruktorius, mentorius.

2. Dalykinė veikla – mokymosi turinio projektavimas. Svarbios kompetencijos, susijusios su gebėjimu tirti darbuotojų, suaugusiųjų mokymosi poreikius, pagrįsti, rengti ir įgyvendinti mokymosi programas įstaigos lygmeniu, jas administruoti, įvertinti švietimo sistemos ypatumus ir jų poveikį įstaigos veiklai.

3. Vadybinė veikla – žmonių ir materialiujų išteklių plėtra. Apima gebėjimus orientotis suaugusiųjų švietimo politikoje tarptautiniu, nacionaliniu, regioniniu ir vietiniu lygmenimis, palaikyti ryšius tarp personalo, naudoti finansus ir materialiuosius išteklius, įgyvendinant įstaigos švietimo strateginius tikslus.

Andragogų profesinės veiklos apraše (2013) išskiriamos 3 andragogo profesinės veiklos sritys:

1. Edukacinė, kurioje vykdoma mokymosi poreikių analizė ir realizuojamas mokymo ir mokymosi procesas, o rezultatas yra suaugusiųjų mokymosi pasiekimai, mokymo ir (ar) mokymosi metodika, programa, projektas ir kt.;

2. Vadybinė, kurioje planuojamos ir įgyvendinamos suaugusiųjų mokymo ir mokymosi sąlygos ir galimybės, o rezultatas yra suaugusiųjų mokymo ir (ar) mokymosi paslaugos parengimas ir teikimas;

3. Tiriamoji, kurioje vertinamas suaugusiųjų švietimas, mokymas ir mokymasis, o rezultatas yra mokymosi visą gyvenimą įgyvendinimo patirties refleksija.

Kaip matome, andragogo veikla yra išties įvairi, nors pagrindinėmis autoriai išskiria vadybinę, edukacinę bei tiriamąją veiklos sritis. Šioms veiklos sritims priskiriamos ir pagrindinės andragogui būtinos kompetencijos.

Andragogo profesinės kompetencijos apibrėžia gebėjimus, kurie reikalingi atliekant konkrečias funkcijas suaugusiųjų švietimo sferoje, t.y. visuomenės veiklos srityje, kurioje realizuojama valstybės suaugusiųjų švietimo politika, apimant visą suaugusiųjų mokymosi erdvę nuo jų darbo, buities, sveikatos ir laisvalaikio iki socialinių ir ekonominių santykių. Andragogo profesinės veiklos apraše (2013) pateikiamos ir apibūdinamos pagrindinės andragogui būtinos kompetencijos:

- Edukacinės veiklos srityje andragogas turi gebėti: realizuoti suaugusiųjų mokymo ir mokymosi procesus. Kurti mokymo ir mokymosi paslaugas suaugusiesiems. Teikti jiems pagalbą konsultuojant ir informuojant. Kurti inovacijas, skatinančias suaugusiųjų mokymąsi visą gyvenimą tinkluose.
- Vadybinės veiklos srityje andragogas turi gebėti: planuoti ir organizuoti suaugusiųjų mokymo ir mokymosi procesus: vadovaujantis mokymosi visą gyvenimą principais planuoti ir valdyti suaugusiųjų mokymosi situacijas; planuoti, organizuoti ir koordinuoti mokymosi paslaugų suaugusiesiems teikimą, sudaryti fizines, technines ir kitas sąlygas suaugusiesiems mokytis visą gyvenimą socialiniuose tinkluose, regionuose, bendruomenėse bei organizacijose. Rengti suaugusiųjų švietimo kaitos dokumentus.
- Tiriamosios veiklos srityje andragogas turi gebėti: atlikti praktinės veiklos tyrimą. Tirti suaugusiųjų švietimo situaciją, patirtį ir perspektyvas nacionaliniame ir tarptautiniame lygmenyse, mokymosi paslaugų suaugusiesiems kokybę. Remiantis tyrimų rezultatais numatyti inovacijas.

Be pagrindinių, tuo pačiu, reiktų paminėti ir bendrąsias andragogo kompetencijas, kurias sudaro pagrindiniai gebėjimai, leidžiantys kokybiškai atlikti profesinės veiklos uždavinius. Tai: gebėjimas sistemiskai mąstyti, iniciatyvumas, kūrybiškumas, gebėjimas priimti ir teikti grįžtamąjį ryšį, bendrauti, bendradarbiauti, prisiimti atsakomybę, dirbti komandoje, gebėjimas naudotis informacinėmis technologijomis, valdyti informaciją, plėtoti profesinius ryšius nacionaliniu ir tarptautiniu lygmenimis, gebėjimas reflektuoti savo patirtį, naujų žinių ir mokėjimų siekimas (Andragogų profesinės veiklos aprašas, 2013).

Kaip teigia J. Kade ir kt. (2007), suaugusiųjų švietėjo veiklų sąrašą būtų galima tęsti, papildant dar ir kitomis veiklomis, tokiomis kaip, tikslų nustatymo refleksija, visuomeninės bei institucijų veiklos sąlygų analizė, visuomeninė veikla ir t.t. Taip pat įvardijamos veiksmingos pagalbos, vertinant savo galimybes ir norus, renkantis ir valdant karjerą (mokymosi ir profesinį kelią) ir tobulinantis užtikrinimas (Nacionalinė pažangos programa 2014 - 2020).

R. M. Andriekienė (2011) teigia, kad daugelis mokslininkų, analizavusių andragogo veiklą bei vykdomus vaidmenis įvairiose šalyse, nustatė, kad andragogo atliekami vaidmenys yra labai įvairūs. Profesorė pabrėžia, kad kalbant apie nuolatinį suaugusiųjų švietimą, akcentuojama ne vien mokymas, dėstymas, kiek andragogikos ir andragoginės veiklos technologijos, parama, pagalba besimokančiajam, vadybos, refleksijos sritys bei andragogų analitikų (tyrėjų), organizatorių, konsultantų, pagalbinių, patarėjų, vadybininkų, tutorių, mentorių atliekami vaidmenys. Andragogo atliekami vaidmenys skiriasi savo heterogeniškumu (Andriekienė, 2011). Priklausomai nuo veiklos konteksto, socialinio lauko ypatumų, darbo vietos, šiandieninis andragogas gali atlikti dėstytojo (lektoriaus), analitiko, tutoriaus, mentoriaus, konsultanto ir kitus vaidmenis. Mentoriaus vaidmuo labiausiai reiškiasi kaip pagalbinkas, gidas, mokymosi visą gyvenimą ar karjeros konsultantas (Zuzevičiūtė ir kt., 2008).

Apibendrinant galima teigti, kad andragogo veikla yra įvairi, daugiafunkcinė. Jo atliekami vaidmenys priklauso nuo veiklos konteksto, darbo vietos ir skiriasi savo heterogeniškumu. Andragogui reikalingos įvairios kompetencijos, kurios tiek tiesiogiai, tiek netiesiogiai susijusios su suaugusiųjų švietimo procesu. Svarbus tampa konsultanto, patarėjo, mentoriaus, pagalbinko vaidmuo. Siekiant kokybiškai teikti paramą bei pagalbą, profesionaliai atlikti konsultanto vaidmenį, andragogas savo veiklą turi nukreipti į konsultuojamąjį asmenį bei jo poreikius.

1.3.2. Andragogo konsultanto - orientavimo karjerai specialisto veiklos aspektai

Didėjant žmogaus saviraiškos būdų bei karjeros galimybių įvairovei, svarbi tampa pagalba sprendžiant įvairias su karjera susijusias problemas, tad didžiulis vaidmuo tenka orientavimo karjerai specialistui – konsultantui. Įvairiuose šaltiniuose pateikiamos skirtingos orientavimo karjerai specialisto sąvokos:

Karjeros konsultantas (angl. *carrer counsellor*) – karjeros konsultavimo specialistas, sudarantis palankias profesijos rinkimosi arba karjeros planavimo sąlygas, gebantis padėti kitiems asmenims priimti racionalius karjeros pasirinkimus (Karjeros konsultanto profesijos standartas, 2004). *Profesinio informavimo konsultantas* – specialistas, teikiantis asmenims informaciją apie švietimo sistemą, specialybes ir profesijas, kvalifikacijas, darbo rinką ir profesinės karjeros galimybes (Profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo reikalavimų aprašas, 2005). Profesinio konsultavimo specialistų kvalifikacijos tobulinimo programoje (2008) karjeros konsultantas apibūdinamas kaip *karjeros specialistas* - tinkamą karjeros paslaugos teikimo kompetenciją turintis specialistas, kuriems šios paslaugos teikimas ir su ja susijusios veiklos sudaro reikšmingą (paprastai

pagrindinę) atliekamų darbo funkcijų dalį. Šiai grupei priskiriami karjeros konsultantai ir *karjeros koordinatoriai*.

Konsultavimas reikalingas tada, kai žmonės nori suvokti savo požiūrius, susijusius su karjeros planavimu, įvertinti įvairias galimybes, kultūrinį bei socialinį kontekstą (Borgen et al., 2006).

Konsultavimas arba „supervision“ reiškia priežiūrą, priežiūrėjimą, stebėjimą, vadovavimą (Piesarskas, 2016). L. Jovaiša (2009) teigia, kad konsultavimas – tai pokalbis su asmeniu, kuriam reikia išsamaus klausimo išaiškinimo, adekvataus sprendimo, patarimo. Pasak A. Pukelio (2002) karjeros konsultavimas – tai pagalba jau dirbančiam ar profesiskai apsisprendusiam žmogui, projektuojant savo tolesnę karjerą pasirinktoje profesijoje. Autorius teigia, kad ne kiekvienas žmogus geba savarankiškai spręsti savo profesinės karjeros klausimus ir su tuo susijusius uždavinius, todėl neišvengiamai reikalinga karjeros konsultanto parama.

Mokslinėje literatūroje išskiriami įvairūs konsultanto vaidmenys – tai ir vadovo, mokytojo, draugo, problemų sprendėjo, patarėjo ir kt. A. Pundzienė (2003) teigia, kad eksperto vaidmenyje konsultantas aiškiai nurodo, ką konsultuojamieji turi daryti. Tai gali būti naudinga, norint perteikti didelį kiekį svarbios informacijos, tačiau išlieka galimybė, kad konsultantas prisiims per didelę atsakomybę, o konsultuojamasis nebus aktyvus konsultavimo proceso dalyvis. Pasak autorės, konsultanto kaip patarėjo vaidmuo nukreiptas į konsultuojamojo individualaus potencialo plėtotę ir pagalbą jam sprendžiant problemas, konsultanto kaip padėjėjo rolė apima konsultavimo pagalbą pagal asmens poreikį, motyvuoja konsultuojamąjį veikti nepriklausomai.

Karjeros konsultanto veiklą bei tikslus apibūdina šiuolaikinė karjeros, kaip karjeros konsultanto veiklos pagrindo, samprata. Šiandien karjeros konsultantui priskiriamas suaugusiųjų švietimo bei orientavimo pagalbininko, mentoriaus, patarėjo vaidmuo. Jo veiklos skirtos padėti įvairaus amžiaus ir poreikių asmenims priimti karjeros sprendimus.

Kaip pateikiama profesijos konsultanto profesijos standarte (2008), konsultanto profesijos tikslas – padėti asmeniui priimti racionalų profesinį sprendimą, siekiant suderinti individualius asmenybės saviraiškos ir tobulėjimo poreikius su darbo rinkos reikalavimais. Tuo tikslu konsultantui yra keliami uždaviniai: teikti kokybiškas paslaugas visiems gyventojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, gyvenamosios vietos ar socialinės padėties, atsižvelgiant į jų individualų ir visuomenės poreikių derinimą; gerinti jaunų žmonių ir suaugusiųjų gebėjimą įsidarbinti, skatinti jų verslumą ir nuolatinį žinių siekimą; skatinti žmonių socialinį aktyvumą ir atsakomybę už savo profesinę veiklą, siekiant išvengti socialinės atskirties.

Pagal Lietuvos respublikos andragogo profesinės veiklos aprašą (LT švietimo ir mokslo ministerija, 2013) *suaugusiųjų švietėjo – andragogo* viena iš daugelio veiklos sričių – profesinio orientavimo: konsultavimo, informavimo ir ugdymo karjerai paslaugų, kurios padeda suaugusiam

asmeniui rinktis jam tinkamą švietimą ir užimtumą, įgyti karjeros planavimo ir valdymo kompetencijas ir aktyviai kurti savo profesinę karjerą, teikimas. Andragogo profesinės veiklos tikslas – derinant visą gyvenimą mokymosi nuostatas ir norinčiųjų mokytis suaugusiųjų asmenų poreikius, kurti suaugusiems mokymosi sąlygas, galimybes bei situacijas. Taigi, galima teigti, kad orientavimo karjerai specialistas, konsultantas, karjeros koordinatorius, pagalbininkas, mentorius tai – *andragogas*, kokybiškai bei profesionaliai teikiantis orientavimo karjerai suaugusiems paslaugą.

Andragogo, kaip orientavimo karjerai konsultanto vaidmenų įvairovę pateikia R. Aleliūnaitė ir kt. (2014):

- konsultuoti didindamas kliento sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) toje situacijoje, būdamas šalia kliento, palaikydamas jo pasirinkimus, susijusius su karjera;
- suteikti informacijos, galinčios praversti formuojant karjerą;
- nusiųsti klientą į kito specialisto papildomas konsultacijas;
- pateikti rekomendacijų apie gyvenimo aprašymo pildymą, motyvacinio laiško rašymą;
- įvertinti tam tikras kliento kompetencijas, naudodamasis karjeros vertinimo metodikomis;
- mokyti klientą karjeros valdymo;
- treniruoti savęs pristatymo įgūdžius;
- organizuoti kliento savęs pažinimo užsiėmimus, duodamas tam tikras užduotis.

Visą informaciją andragogas konsultantas turi ne tik mokėti pateikti prieinama ir suprantama forma (konsultuoti), bet ir mokyti asmenį analizuoti šią informaciją bei gebėti rasti papildomą informaciją racionalaus profesinio, karjeros sprendimo priėmimo kontekste. Taip pat akcentuojamas pagrindinis profesinio veiklinimo tikslas, t.y. padėti besirenkančiajam karjerą žmogui patikrinti savo profesinio apsisprendimo teisingumą praktiškai, nes žmogus geriausiai pažįsta save ir profesiją tik konkrečioje veikloje (Pukelis, 2003).

Tuo pačiu karjeros specialistas – andragogas turi turėti aukštą motyvaciją teikti karjeros paslaugas, vertybines nuostatas, reikalingas ugdyti ir konsultuoti, turėti pakankamą karjeros paslaugų teikimo kompetenciją, būti plataus akiračio bei gerai išmanyti ugdymo pagrindus (Profesinio orientavimo strategija, 2003). Kaip teigia R. M. Andriekienė (2011), pirmiausia reikia akcentuoti tai, kad andragogas konsultantas privalo gerai išmanyti suaugusiųjų konsultavimo ypatumus bei esmines problemas. I. Zubrickienė ir kt. (2011) pažymi, kad andragogui konsultantui labai svarbu plėtoti asmeninę bei socialines kompetencijas, t.y. jam svarbu gebėjimas suprasti, padrąsinti, užtikrinti konfidencialumą, sugebėjimas inicijuoti bendradarbiavimą ir spręsti konfliktus.

Andragogo paslaugų teikimo kompetencijos bei pagrindiniai gebėjimai, leidžiantys kokybiškai atlikti profesinės veiklos uždavinius išdėstyti Lietuvos Respublikos andragogo profesinės veiklos apraše (2013), tai:

- 1) gebėjimas sistemiškai mąstyti, iniciatyvumas, kūrybiškumas;
- 2) gebėjimas priimti ir teikti grįžtamąjį ryšį: bendrauti, bendradarbiauti, prisiimti atsakomybę, dirbti komandoje;
- 3) gebėjimas naudotis informacinėmis technologijomis: valdyti informaciją, naudoti informacinių komunikacinių technologijų bendravimo priemones, plėtoti profesinius ryšius nacionaliniu ir tarptautiniu lygmenimis;
- 4) gebėjimas reflektuoti savo patirtį, mokytis ir tobulėti: pasirengimas nuolat kelti pažinimo lygį ir poreikį, asmeninio potencialo realizavimas, naujų žinių ir mokėjimų siekimas, sąviugdos plėtra, asmeninių savybių tobulinimas.

Orientavimo karjerai konsultanto andragogo veikla apima daugelį sričių: informacijos pateikimą, paaiškinimą ir interpretavimą, konsultavimą, gebėjimų, interesų įvertinimą, informacijos rinkimą bei patarimus, tikslų nustatymą ir veiksmų planavimą motyvavimą, mokymą priimti sprendimus, planuoti karjerą ir t.t.

Karjeros konsultanto profesijos standarte (2004) nurodomos septynios pagrindinės karjeros konsultanto veiklos sritys:

1. Asmeninis ir profesinis tobulėjimas;
2. Informavimas;
3. Konsultavimas;
4. Mokymas;
5. Tyrimai;
6. Socialinis bendradarbiavimas;
7. Vertinimas.

Profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo reikalavimų apraše (2005) šių specialistų pareigybinėse instrukcijose pažymima, kad pagalba besikonsultuojantiems konsultavimo procese apima: informavimą; vertinimą – gebėjimų, gabumų bei interesų nustatymas tam tikromis metodikomis; konsultavimą – pagalba konsultuojamajam suprasti savo mintis, jausmus bei poreikius prieš priimant tam tikrus sprendimus; tarpininkavimą – pagalba konsultuojamąjį nukreipiant jį pas atitinkamus specialistus ar institucijas; veiksmų planavimą – pagalba nustatant konsultuojamojo ateities tikslus; mokymą – tam tikrų gebėjimų mokymas; patarimus – informacijos paaiškinimas ir interpretavimas, orientuotas į kliento poreikius; mentorystė – konsultuojamojo motyvavimas, pasitikėjimo savimi skatinimas.

Pasak K. Pukelio (2003), konsultavimas ir tyrimai yra vienos svarbiausių karjeros konsultanto veiklų. Tiriamosios veiklos rezultatas suteikia turinį, kuriuo grindžiamas konsultavimas. Asmens pažinimo ir darbo, profesijų pasaulio tyrimų pasekoje gauta informacija ir duomenys yra konsultavimo veiklos planavimo ir realizavimo prielaida.

Kaip teigia M. L. Savickas ir kt. (2009), šiuolaikinio orientavimo karjerai didžiausias dėmesys skiriamas nuolatiniam asmens integravimuisi į jį supančią aplinką. Padėdamas asmeniui planuoti karjerą, konsultantas susiduria su sudėtingais karjeros sprendimais, veikiama įvairių tarpusavyje susijusių veiksnių. Tad karjeros konsultanto veikla išsiplečia nuo paprastų patarimų priimant profesinį sprendimą iki ekspertinio bendradarbiavimo.

N. Mačianskienė ir kt. (2004) pabrėžia, jog vis dėlto, konsultantui svarbiausia turėtų būti veiklos kokybė, teikti grįžtamąjį ryšį ir skatinti refleksiją, siekti, kad konsultuojamasis pažintų save, gebėtų analizuoti savo privalumus ir trūkumus. Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo kompetencijos kelia orientavimo karjerai konsultantui reikalavimus nuolat vertinti ir tobulinti savo profesinę veiklą, planuoti profesinio tobulėjimo veiklas.

Karjeros konsultanto profesijos standarte (2006) teigiama, kad konsultavimo kokybės užtikrinimas, tai bendrųjų gebėjimų nustatymo, konsultavimo ir bendradarbiavimo veiklų atitikimo nustatytiems reikalavimams įvertinimas, priimant sprendimus apie savo teikiamų orientavimo karjerai paslaugų kokybę ir siekiant jas tobulinti, atsižvelgiant į kintančius asmens bei darbo rinkos poreikius. Orientavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimo svarbą akcentuoja ir pagrindiniai Europos strateginiai Švietimo, užimtumo ir socialinės integracijos dokumentai (Europa 2020; Švietimas ir mokymas 2020; Jaunimo užimtumo paketas 2014 - 2020; Mokymosi visą gyvenimą memorandumas, 2001 ir kt.). Kadangi kokybės reikalavimai nustatomi vartotojų, kokybė dažnai apibrėžiama kaip vartotojų patenkinimo lygis (Kaziliūnas, 2007). Kaip teigia V. Adomėnas (2000), kokybė – objekto savybė, kuri įgalina tenkinti šiandieninius arba numanomus vartotojo poreikius. V. Lamanaskas (2004) cituoja A. Fadejevą ir teigia, kad „švietimo kokybė yra socialinė ir psichologinė kategorija, nusakanti švietimo proceso visuomenėje bei konkrečiai asmenybei lygį ir rezultatą, kartu rezultato bei poreikių ir lūkesčių atitikimą. Laužackas ir kt. (2006) pateikia pagrindines paslaugų kokybės dimensijas:

- Užtikrintumas (gauta paslauga atitinka lūkesčius).
- Kompetencija (paslaugos teikėjas turi visas reikiamas žinias ir įgūdžius kokybiškai paslaugai teikti).
- Prieinamumas (paslauga klientui lengvai prieinama, pvz.: vieta, darbo laikas).
- Bendravimas (paslaugos gavėjai yra išklausomi ir jiems suteikiama paslauga ta kalba, kuria jie supranta).

- Kliento supratimas (paslaugos teikėjai stengiasi pilnutinai suprasti kliento reikmes ir norus).
- Reagavimas (paslauga suteikiama iš karto klientui užsakius).

Paslaugos kokybę plačiai analizuojantis A. Jurkauskas (2001) teigia, kad paslaugų kokybė yra integruota koncepcija, jungianti paslaugos teikimo ir paslaugos koncepcijas bei funkcinės proceso kokybės ir vartotojo pasitenkinimo koncepcijas. Paslaugų kokybė reiškia pasitenkinimo kiekiu, kurį iš tos paslaugos gauna vartotojas. Remiantis E. Vitkiene (2004), paslaugos kokybės svarbiausias aspektas yra darbuotojai, kadangi jie tampa galutiniais paslaugų išskirtinumo reguliatoriais. Autorė pabrėžia, kad paslaugos kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas ir didžiausią įtaką paslaugos kokybei turi darbuotojų profesionalumas bei įgūdžiai, kompetencija, gebėjimas sudaryti gerą įspūdį, požiūris ir elgesys. K. Pukelis (2008) teigia, kad pagal karjeros konsultanto profesijos kodeksą, orientavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimui įtakos turi ryšių su partnerinėmis institucijomis ir organizacijomis palaikymas: karjeros konsultantas turi skatinti institucijas, organizacijas, darbdavius, klientus ir suinteresuotus pavienius asmenis bendradarbiauti tokiais būdais, kurie leistų gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir efektyvumą. Karjeros konsultanto profesiniame kodekse (Pukelis, 2008) išskirti profesinės elgsenos etikos principai. Vienas iš šių principų – nuolatinis profesinio tobulinimosi ir naujų žinių, įgūdžių bei kompetencijų siekimas: konsultantas turi užtikrinti savo teikiamų paslaugų kokybę ir garantuoti nuolatinį naujų žinių, įgūdžių ir kompetencijų profesinį tobulinimą.

Norint užtikrinti karjeros orientavimo suaugusiems paslaugų kokybę bei efektyvumą šios srities specialistams keliami tam tikri reikalavimai, kurie priklauso nuo šalies teisinės bazės ir karjeros paslaugas teikiančių įstaigų specifikos. Vienose šalyse (pvz., Šveicarijoje, Suomijoje, Airijoje, JAV, Kanadoje) karjeros paslaugas gali teikti tik nustatyta aukštąjį išsilavinimą įgiję akredituoti specialistai. Šveicarijoje orientavimo karjerai konsultantais tampa psichologai, pastaruoju metu siekiama į šią sritį pritraukti dirbti kitų sričių (pvz., ekonomikos, verslo, žmogiškųjų išteklių valdymo) specialistus, kurie puikiai išmano darbo rinką. Vokietijoje orientavimo karjerai paslaugas gali teikti turintys aukštąjį psichologijos, pedagogikos, socialinio darbo srities išsilavinimą. Būtina sąlyga karjeros specialistui – teistumo nebuvimas (Sozialgesetzbuch (SGB) Drittes Buch (III)). Kitose šalyse reikalavimai karjeros specialistams nėra griežtai reglamentuojami. Lietuvoje konsultantai, dirbantys orientavimo karjerai srityje turi atitikti šiuos specialius reikalavimus: turėti aukštąjį išsilavinimą socialinių mokslų srityje, orientuotis darbo rinkos sistemoje, išmanyti bedarbių psichologiją, suaugusiųjų andragogikos principus, išmanyti karjeros konsultavimo principus, mokėti dirbti su suaugusiųjų grupėmis, gebėti savarankiškai planuoti, organizuoti, analizuoti savo veiklą. (Profesinio informavimo ir konsultavimo darbo vadovas, 2008, II tomas).

Apibendrinant galima teigti, jog nepriklausomai nuo įvairiuose šaltiniuose pateikiamų skirtingų orientavimo karjerai specialistų apibūdinimų, tai yra andragogai - žmonės, dirbantys suaugusiųjų švietimo srityje, turintys žinių, organizuojantys studijas ir mokymo procesus, skatinantys pokyčius socialinėse, politinėse ir kultūrinėse sferose. Andragogų veiklos spektras labai platus, įvairialypis. Viena iš andragogo veiklos funkcijų - konsultavimas, teikiant orientavimo karjerai paslaugą suaugusiems. Vis svarbesnis tampa andragogo kaip orientavimo karjerai konsultanto, patarėjo vaidmuo suaugusiajam, susipažįstant su naujomis mokymosi bei profesinio tobulinimosi galimybėmis, siekiant užsibrėžtų tikslų. Reikalavimai šios srities specialistams priklauso nuo šalies teisinės bazės ir karjeros paslaugas teikiančių institucijų specifikos. Siekiant kokybiškai atlikti konsultanto vaidmenį orientavimo karjerai srityje, andragogas turi savo veiklą nukreipti į besikonsultuojančiojo pažinimą bei jo poreikius.

1.3.3. Orientavimo karjerai paslaugos įvairovė ir sąsajos su andragogo veikla

Europos Sąjungoje orientavimo karjerai paslaugoms skiriamas didelis dėmesys. Poreikis plėtoti šias paslaugas įvardintas svarbiausiuose Europos Sąjungos politikos dokumentuose – Švietimo, užimtumo, ir socialinės integracijos strategijose ir gairėse kaip savarankiška, taip pat kaip horizontali (t.y. integruota) kitų politikos sričių tema. Tarp šių sričių paminėtina: Europa 2020 (angl. Europe 2020), Švietimas ir mokymas 2020 (angl. Education and Training 2020), Jaunimo užimtumo paketas (angl. Youth Employment package) ir kt. ES narės sutaria dėl to, kad orientavimo karjerai paslauga turi būti prieinama asmenims visą jų gyvenimą, tai pat pabrėžiama, kad asmeniui būtų sudarytos įgyti kompetencijas valdyti asmeninę karjerą, kurios įgalina sėkmingai rinktis ir įgyvendinti mokymosi, studijų ir darbo galimybes. Orientavimo karjerai paslauga laikoma viena iš darbo rinkos subalansavimo priemonių, siekiant išlaikyti ekonomiškai givybingą visuomenę, skatinti užimtumą ir socialinį stabilumą. Europos Taryba priėmė dvi rezoliucijas orientavimo karjerai paslaugos: 2004 m. – dėl Europos politikos, sistemų ir praktikos stiprinimo visą gyvenimą trunkančio orientavimo srityje (angl. Council resolution on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe) ir 2008 m. – dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategijas. Abi šios rezoliucijos atspindi ES šalių susitarimą dėl orientavimo karjerai politikos ir sistemų atnaujinimo ir stiprinimo, jose ypatingas dėmesys skiriamas orientavimo karjerai paslaugos koordinavimui, jų prieinamumo ir kokybės užtikrinimo bei karjeros kompetencijų ugdymui. Europos ataskaitoje apie mokymosi visą gyvenimą kokybės rodiklius (European Report, 2002) pažymima, kad vienas svarbiausių karjeros paslaugų kokybę

užtikrinančių kriterijų yra tinkamas orientavimo karjerai konsultantų išsimokslinimas, kompetentingumas.

Nuo 2006 m. veikia Europos visą gyvenimą trunkančio orientavimo politikos tinklas ELGPN – Europos šalių alijansas, kuris palaiko visą gyvenimą trunkantį orientavimą karjerai kaip švietimo taip ir darbo rinkos sektoriuje. ELGPN yra Europos Komisijos patariamoji struktūra, finansuojama iš ES Mokymosi visą gyvenimą politikos programos (Euroguidance Lietuva 2018).

Orientavimo karjerai paslauga mokslinėje literatūroje, Europos Sąjungos bei Lietuvos strateginiuose dokumentuose apibrėžiamos labai įvairiai. 2012 m. profesinį orientavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose įtvirtinta šiuolaikinė *profesinio orientavimo* samprata, kuri iš esmės reiškia karjeros paslaugą, kurios tikslas padėti asmenims sąmoningai rinktis jiems tinkamas švietimo ir užimtumo galimybes, sudaryti sąlygas įgyti karjeros kompetencijų, aktyviai kurti savo karjerą. Visą gyvenimą trunkantis orientavimas (angl. *lifelong guidance*), arba *karjeros paslaugos* – veikla, padedanti asmenims bet kuriame gyvenimo etape priimti sprendimus dėl mokymosi, studijų ar darbo ir valdyti karjerą (pagal Europos Tarybos mokymosi visą gyvenimą strategijas, 2008).

Informavimas karjerai (angl. *vocational information, career information*) (anglų-lietuvių kalbų žodynas) apibūdina informacijos, susijusios su mokymosi galimybėmis, profesijomis, kvalifikacijomis, situacija darbo rinkoje, įsidarbinimu, mobilumo galimybėmis teikimą.

Lietuvos teisės aktuose (Profesinio orientavimo strategija, 2003; Lietuvos Respublikos mokymo įstatymas, 2007 ir kt.), kuriuose kalbama apie pagalbos, susijusios su karjeros klausimais, sistemos kūrimą ir plėtotę, vis dar vartojama *profesinio orientavimo* sąvoka, kuri apima informavimo, konsultavimo ir orientavimo paslaugų spektrą. Ši sąvoka kai kurių tyrėjų (Kučinskienė, 2003; Pukelis ir kt., 2008 ir kt.) yra kritikuojamas dėl naujo, šiuolaikinio ugdymo požiūrio gerbti besiuogančią asmenybę ir jos saviraišką.

Nepaisant orientavimo karjerai paslaugų sąvokos įvairovės, visų jų turinys panašus – tai visuma tarpusavyje susijusių procesų, veiklos rūšių ar paslaugų, skirtų padėti bet kurio amžiaus ir gyvenimo tarpsnio žmonėms priimti su mokymusi, profesine veikla, įsidarbinimu ar kitu karjeros klausimu susijusius sprendimus bei valdyti karjerą. Vieniems asmenims užtenka tik patarimo kur ir kaip susirasti reikiamą informaciją arba kaip ja pasinaudoti, kitiems reikalingos „personalizuotos“ paslaugos, susijusios su individualiais žmogaus poreikiais (Borgen et al., 2006). Orientavimo karjerai sistemoje įvardijama orientavimo karjerai paslaugos, kurios išsiskaido į tris sudedamąsias dalis: karjeros konsultavimo, karjeros informavimo, ugdymo karjerai (Euroguidance Lietuva 2018).

Mokslinėje literatūroje ir dokumentuose dažnai vartojama sąvoka konsultavimas karjerai (angl. *career counselling*) reiškia procesą, kurio metu bendrauja profesionalus konsultantas ir konsultuojamasis, siekdami išspręsti karjeros problemas (Savickas, 1993; Kidd, 2006). K. Pukelis ir

kt. (2002) karjeros konsultavimą apibūdina kaip pagalbą jau dirbančiam ar profesiskai apsisprendusiam žmogui, projektuoti savo tolesnę karjerą pasirinktoje profesijoje. T. Inglar ir kt. (2003) patį konsultavimo procesą apibūdina kaip dialogą (jo metu, konsultantui padedant, žmogus pats turi atrasti mokymosi tikslus ir būdus bei numatyti jų siekimų priemones), tačiau tuo pačiu metu tai yra ir mokymosi situacija.

Holistinio požiūrio į karjeros konsultavimą besilaikantys mokslininkai jį apibrėžia kaip profesiniu santykiu pagrįstą karjeros konsultanto andragogo ir kliento bendravimo procesą, padedantį klientui spręsti karjeros sunkumus ir problemas. Karjeros konsultantas andragogas, dirbdamas kartu su klientu, išsiaiškina, apibrėžia ir įgyvendina su karjera (darbu, mokymusi) bei jos derinimu su kitomis gyvenimo sritimis susijusius sprendimus (Amundson et al., 2009; Patton et al., 2006; Sampson et al., 2004 ir kt.). Holistinis požiūris atsispindi visuose konsultavimo etapuose: analizuojant karjeros problemą; keliant hipotezes dėl sunkumų priežasčių; dėmesys kreipiamas į visą asmens karjerą. Tai apima:

- vaidmenis, į kuriuos žmogus įsitraukęs (darbuotojas, laisvalaikio dalyvis, besimokantysis, šeimos narys, pilietis).
- aplinką, kurioje žmogus yra (namai, mokykla, bendruomenė, darbo vieta),
- įvykius, kurie planuotai ar neplanuotai įvyko per jo gyvenimą (pirmas darbas, vedybos, kilimas karjeros laiptais, skyrybos, vaiko gimimas, išėjimas į pensiją) (Gysbers, 2008).

Vienas garsiausių šių dienų karjeros konsultavimo srityje dirbančių mokslininkų – M. L. Savickas. Jis pasiūlė karjeros konsultavimo tikslams taikyti naują teorinį modelį, kuris remiasi socialinio konstruktyvizmo filosofine paradigma. Jo teorijos išskirtinis bruožas tas, jog tai – išskirtinai karjeros konsultavimo teorija, nukreipta į tarpasmeninio proceso paaiškinimą, padedant klientui konstruoti savo karjerą. Savo teorijos prielaidomis M. L. Savickas (2011) laiko šiuolaikiniame pasaulyje per pastaruosius porą dešimtmečių įvykusius radikalius ekonomikos, vadybos, darbo pobūdžio, reikalavimų darbuotojams pokyčius bei šiuolaikinę individualią, organizacijų bei profesijų ribas peržengiančią, lanksčią karjeros sampratą. Karjeros konstravimo teorija teigia, jog asmuo kuria savo individualią subjektyvią karjerą, konstruodamas realybės reprezentacijas, jis yra aktyvus ir siekiantis savo patyrimams suteikti prasmę. Šios reprezentacijos vėliau veikia asmens motyvaciją, pasirinkimus, elgesį (Savickas, 2011, 2012). Vienas iš karjeros konstravimo teorijos privalumų – aiškus konsultavimo modelis. Autorius karjeros konsultavimo procesą suskaido į tris dalis:

- Pirma konsultavimo dalis apima karjeros pasakojimo (angl. story) interviu. Jo tikslas – kliento prisistatymas konsultantui, o kartu ir sau.
- Antros dalies metu pristatomas ir aptariamas kliento gyvenimo portretas.

- Trečia konsultavimo dalis apima kliento norimų pokyčių aptarimą (Savickas, 2012).

L. Jovaiša (2009) pateikia tris tokius konsultuojamojo pažinimo metodus: stebėjimas, pokalbis, anketos. Autorius teigia, kad stebėjimas – labai informatyvus asmenybės pažinimo metodas. Andragogas konsultantas jau nuo pirmųjų žingsnių stebi, kaip elgesys atitinka kliento amžių, išsilavinimą, visuomeninę padėtį, koks žodynas, kaip reiškiamos mintys. Pokalbis – svarbiausias informacijos šaltinis apie kliento gyvenimo įvykius bei faktus. Siekiant geresnio konsultacijos rezultato, naudojamos ir specialios anketos bei testai. L. Jovaiša (2009) teigia, kad konsultavimas susideda iš registracijos, susipažinimo, įžanginio, konsultacinio pokalbio, baigiamojo konsultavimo. Tačiau, kaip teigia tyrėjai, praktikoje retai kada taikomas vienas kuris nors modelis. Dažniausiai konsultantai konsultacijoms naudoja įvairių konsultavimo modelių mišinį.

Pažindamas žmogų bei jo poreikius, konsultantas andragogas turi demonstruoti nuoširdų domėjimąsi klientu, jo problema, padrašinti jį, normalizuoti jo patiriamus sunkumus ir problemas. Konsultantas turi gebėti ne tik klausytis kliento pasakojimo, bet ir išskirti vyraujančias temas, suprasti jo charakterio raidos liniją. Tam reikia didžiulės patirties ir gilaus teorijoje naudojamų konstruktyvų išmanymo (Savickas, 2011, 2012).

Konsultantas andragogas orientavimo karjerai procese:

- padeda konsultuojamajam pasinaudoti ir pasitikėti savo jėgomis bei turimais ištekliais;
- jam svarbu išsiaiškinti besikonsultuojančiojo profesinius siekius, aktualiausius poreikius;
- organizuoja konsultavimo procesą, kad numatytų sąlygas sėkmingam asmens pasirinkimui, tobulėjimui bei karjerai (Inglar ir kt., 2003).

M. L. Savickas (2011) pabrėžia, kad karjeros konsultavimo tikslas – didinti kliento sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) toje situacijoje, būti šalia kliento, palaikyti jį pasirinkimuose, susijusiuose su karjera, bei suteikti informacijos, galinčios praversti formuojant karjerą.

R. Laužackas ir kt. (2005) teigia, kad svarbu konsultavime naudojama metodika – konsultuojamojo palaikymas, motyvavimas ir tinkamo vertinimo strategijos pasirinkimas. Konsultantas turėtų taip organizuoti konsultavimo procesą, kad sudarytų sąlygas sėkmingam asmens mokymuisi ir tobulėjimui. Konsultavimo sėkmė priklauso nuo aplinkos, kurioje konsultacija vyksta. Ji turėtų būti rami bei jauki (Jovaiša, 2009). Mokslininko teigimu, nuo andragogo konsultanto priklauso pokalbio eiga. Andragogas turėtų svetingai priimti konsultuojamąjį, pokalbį pradėti laisvai, šiltai. Fr. Šrioder ir kt. (2014), tiriantys konsultavimo kokybę užtikrinančius veiksnius, konsultavimo procese pabrėžia aplinkos situacijos svarbą. Jo teigimu, kiekviena organizacija, teikianti tokias paslaugas, turėtų pasirūpinti ir patalpų pritaikymu įvairaus kontingento klientams, pvz.: įrengti vaikų priežiūros kambarius, bei patalpas be barjerų.

Sėkmingo konsultavimo ypatumus pateikia J. Anderson ir kt. (2015): padeda ugdyti žmogui profesinius bei asmeninius sugebėjimus; pasirinkti pedagoginio darbo metodus; numatyti pasekmes; leidžia išvelgti naujų veiklos galimybių; palengvina naujų darbo metodų taikymą; susieja pedagoginius ir individualius darbuotojo sugebėjimus; leidžia tyrinėti problemines situacijas; pažvelgti į jas iš įvairių perspektyvų; yra demokratiška permainų strategija, pasiekama kiekvienam; leidžia pažvelgti į save kaip į specialistą, įvertinant savo darbą ir bendradarbiavimą su kitais. Andragogas konsultantas moko konsultuojamąjį pasinaudoti, pasitikėti savo jėgomis. Svarbu išsiaiškinti konsultuojamojo profesinius siekius, poreikius taip pat taip organizuoti konsultavimo procesą, kad numatytų sąlygas sėkmingam asmens mokymuisi, tobulėjimui bei karjerai (Inglar ir kt., 2003).

Orientavimo karjerai procese konsultantai andragogai taip pat didelį dėmesį skiria informavimui. Profesionali informacija – viena iš karjeros informavimo krypčių, padedanti sąmoningiau prieiti prie profesijos pasirinkimo bei karjeros planavimo klausimų. Mokslininkai, kurie tyrė veiklos ir elgesio motyvaciją nurodo, kad „sąmoningas sprendimas neįmanomas be informacijos“ (Jankevičius, 2001).

Informavimas karjerai (angl. career information) apibūdina informacijos, susijusios su mokymosi galimybėmis, profesijomis, kvalifikacijomis, situacija darbo rinkoje, įsidarbinimu, mobilumo galimybėmis ir pan. teikimą. Profesinis (karjeros) informavimas apima mokymo programas, kvalifikacijas, profesijas, darbo rinką, profesinės karjeros galimybes ir kt. Profesinis informavimas gali vykti individualiai arba grupėje. Profesiniame informavime dažniausiai naudojami įvairiausios specializuotos interneto svetainės, spausdinti leidiniai, žinytai ir kt. (Rosinaitė, 2010).

Bendrojo ugdymo mokyklų ir profesinio mokymo įstaigų mokinių ugdymo karjerai modelis (2011) pateikia karjeros informavimo uždavinius:

- rinkti ir sisteminti tikslinių grupių poreikius atitinkančią karjerai aktualią informaciją, padaryti ją prieinamą asmenims;
- informuoti apie mokymąsi ir studijas toje pačioje ir aukštesnėje pakopoje, švietimo teikėjus ir jų vykdomas mokymo ir studijų programas, mokymo formas, įgyjamas kompetencijas ir kvalifikacijas, mokymosi sąlygas, priėmimo taisykles;
- informuoti apie profesinės veiklos ir užimtumo sritis, darbo rinką ir jos pokyčių prognozes (kvalifikacijų paklausą, atlyginimus);
- informuoti apie įgyjamų kvalifikacijų ir profesijų sąsajas, kvalifikacijas, kvalifikacijų įgijimo, tobulinimo ir persikvalifikavimo galimybes;
- informuoti apie įsidarbinimo ir profesinės karjeros galimybes;

- informuoti apie atvirą informavimo, konsultavimo ir orientavimo sistemą (AIKOS), kitas karjerai planuoti aktualias informacines sistemas ir informacijos šaltinius;
- informuoti apie karjeros paslaugas teikiančias institucijas.

Šie uždaviniai taikomi ir orientavimo karjerai paslaugų suaugusiems teikimo srityje. Konsultantas andragogas užtikrina informacijos tikslumą, aiškumą, informatyvumą, suprantamumą, prieinamumą kiekvienam konsultuojamajam. Jis atsako už informacijos tikslumą, aktualumą bei patikimumą. Čia pasireiškia andragogui konsultantui reikalinga kompetencija valdyti informaciją, gerai išmanyti informacines technologijas bei gebėti naudoti informacinių technologijų bendravimo priemones.

Viena iš orientavimo karjerai paslaugos sudedamųjų dalių – *ugdymas karjerai*. Ji neatsiejama susijusi su informavimo bei konsultavimo paslaugomis. Sąvoka - ugdymas karjerai (angl. career education) įvairiuose šaltiniuose reiškia pagalbą, kurios metu ugdomi asmens galimybių, veiklos pasaulio ir savęs pažinimo gebėjimai, įgyjamos žinios, reikalingos profesinio sprendimo priėmimui (Herr et al., 2004).

Anot R. Laužacko (2005), ugdymas karjerai tai:

1) ugdymo institucijų, tėvų ir bendruomenės sistemingas bendradarbiavimas, siekiant padėti jaunam žmogui pasirinkti jo pašaukimą atitinkančią profesiją;

2) mokymas įgyti ir panaudoti asmenines nuostatas, žinias ir gebėjimus, kad profesinė veikla būtų prasminga, produktyvi ir pasitenkinimą teikianti kiekvieno individo gyvenimo dalis.

Ugdymas karjerai – nuosekliai taikomų priemonių visuma, kuriomis siekiama ugdyti asmens karjeros planavimo, įgyvendinimo ir vertinimo, t. y. karjeros valdymo kompetencijas (Euroguidance Lietuva 2018). Paprastai ugdymas karjerai siejamas su specialiu mokymo kursu, pagalba sudarant individualų ugdymosi ar karjeros planą. *Ugdymo karjerai* paslauga turi būti teikiama ne vien bendrojo ugdymo mokyklų mokiniams, bet ir besimokantiems profesinio mokymo įstaigose ir aukštosiose mokyklose, ne tik jaunimui, bet ir suaugusiems – dirbantiesiems ir bedarbiams. Ši paslauga prisideda prie individualių karjeros kompetencijų ugdymo ir įgalina asmenis savarankiškai valdyti, planuoti ir įgyvendinti individualią karjerą.

R. Kučinskienės „Ugdymo karjerai metodologijoje“ (2003) aptariamos teorinės ugdymo karjeros savivaldai/asmeninės karjeros valdymo modeliavimo prielaidos ir veiksmingumo veiksniai. Autorė atkreipia dėmesį į sisteminių ugdymo karjerai reiškinio pobūdį. Ugdymo karjerai modelyje iškeliamos karjeros kompetencijų įgijimo aspektas - asmens gebėjimų planuoti, organizuoti, vadovauti ir kontroliuoti savo karjerą gebėjimų sistemos įgijimas. Nurodomos ugdymo karjerai sąsajos su kitomis bendrojo lavinimo ir profesinio rengimo sistemomis, bendrojo lavinimo, profesinio

rengimo institucijų, darbo organizacijų ir tarpininkaujančių institucijų reikšmė ugdymo karjerai modeliui.

Ugdymui karjerai skirtą kursą turėtų vesti karjeros specialistai - konsultantai, koordinatoriai, andragogai, turintys geriausias tam reikalingas kompetencijas:

- turėti aukštą motyvaciją teikti karjeros paslaugas,
- turėti vertybines nuostatas, reikalingas ugdyti ir konsultuoti,
- turėti pakankamą karjeros paslaugų teikimo kompetenciją,
- būti plataus akiračio,
- gerai išmanyti ugdymo pagrindus
- gebėti organizuoti ir vadovauti (pagal bendrojo ugdymo mokyklų ir profesinio mokymo įstaigų mokinių ugdymo karjeros modelį).

Pagrindinė konsultanto andragogo veikla, teikiant karjeros ugdymo paslaugas - padėti konsultuojamiesiems pažinti saviraiškos galimybes, įvairias veiklas ir profesijas, individualias savybes, galinčias turėti įtakos karjerai, organizuoti mokymus, seminarus, siekiant išugdyti tam tikras karjerai svarbias kompetencijas – darbo paieškos, karjeros planavimo ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad orientavimo karjerai paslaugos - viena iš andragogo veiklos sričių. Tai procesas, vykstantis tarp andragogo konsultanto ir kliento - konsultuojamojo, lemiantis asmens pasirinkimus, susijusius su jo karjera bei karjeros derinimus su kitomis gyvenimo sritimis. Orientavimo karjerai paslaugos – tai ir konsultavimas, informavimas bei ugdymas karjerai. Čia išryškėja andragogų kaip konsultavimo specialistų vaidmenys: patarėjas, pagalbininkas, mokytojas, draugas, kolega, vedlys.

II. ORIENTAVIMO KARJERAI PASLAUGŲ YPATUMŲ ANDRAGOGO VEIKLOS ASPEKTU EMPIRINIS TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodologija ir organizavimas

Siekiant išsiaiškinti ekspertų, andragogų konsultantų, besikonsultuojančiųjų požiūrį į teikiamas orientavimo karjerai paslaugas bei jų ryšį su andragogo veikla, 2018 m. gruodžio mėnesį buvo atliktas tyrimas. Tyrimas atliktas privataus sektoriaus organizacijoje, teikiančioje švietimo bei socialines paslaugas. Šioje organizacijoje yra teikiamos orientavimo karjerai paslaugos suaugusiems. Gauti empiriniai duomenys taikytini tik šios institucijos atžvilgiu.

Tyrimo tikslas – empiriškai pagrįsti orientavimo karjerai paslaugų ypatumus andragogo veiklos aspektu.

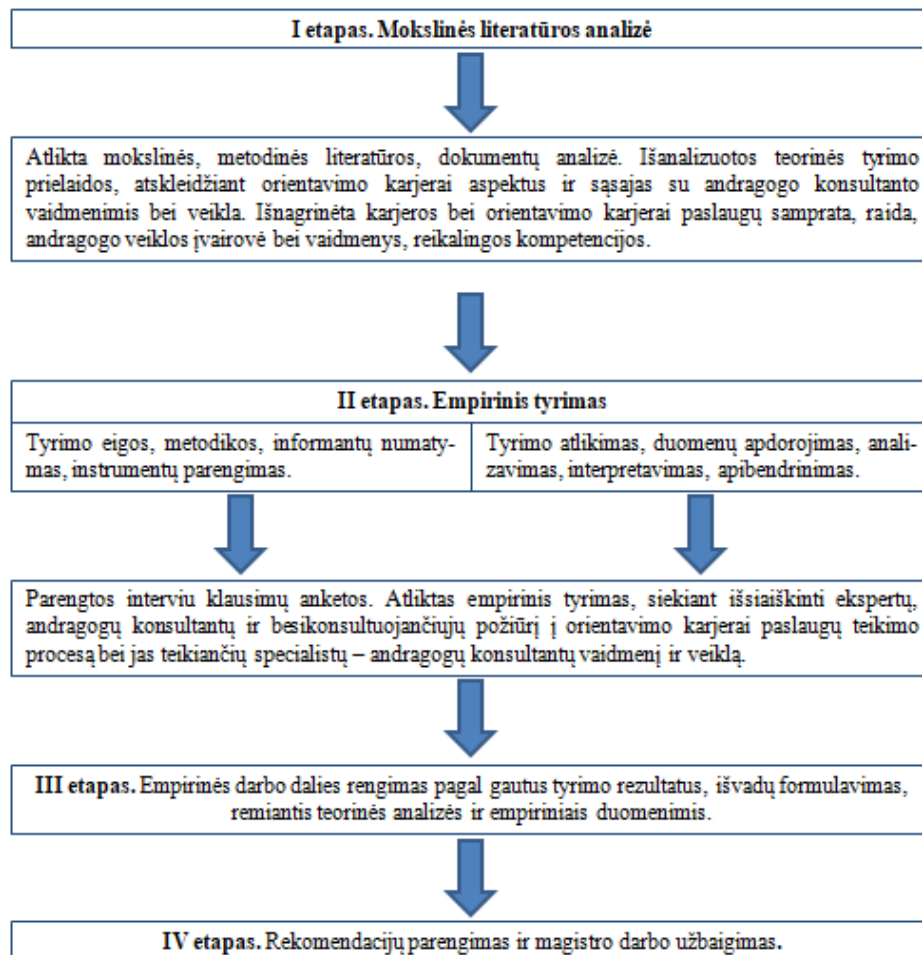
Tyrimo bazė ir imtis. Atliekant kokybinę tyrimo duomenų analizę, anot B. Bitino ir kt. (2008), imties dydis nėra svarbus. Tyrime iš viso dalyvavo devyni asmenys (2 moterys ir 7 vyrai) 24 – 59 metų amžiaus. Vienas iš jų – ekspertas, institucijos, teikiančios suaugusiems orientavimo karjerai paslaugas, vadovas, keturi – tos pačios institucijos darbuotojai – andragogai konsultantai, teikiantys orientavimo karjerai paslaugas suaugusiems ir keturi – paslaugos gavėjai – konsultuojamieji, tuo metu institucijoje gaunantys patarimus bei pagalbą su mokymais bei darbu susijusiais klausimais.

Tyrimo dalyviai buvo atrenkami patogiosios atrankos būdu, pasirenkant informantus iš tyrėjos bendradarbių tarpo, kuri, pasak B. Bitino ir kt. (2008), yra sudaroma iš lengviausiai prieinamų vienetų. Renkantis tyrimo informantus, buvo taikomi šie kriterijai: viena grupė informantų privalo būti kompetentingi asmenys, turintys specialios patirties ir išmanantys tiesiogiai su tyrimo objektu susijusią sritį. Kita grupė informantų privalo būti susidūrusi su tyrimo objektu, siekiant patenkinti savo poreikius. Tokiu pasirinkimu siekta surinkti kuo daugiau naudingos informacijos apie tiriamąjį objektą. Tad tyrimui pagal įvardintus kriterijus pasirinkti šie informantai: 1. informantas – ekspertė, daugelį metų valdanti bei vadovaujanti institucijai, kuri teikia orientavimo karjerai paslaugas suaugusiems; 2. informantai, dirbantys orientavimo karjerai paslaugų srityje, jų kasdieninė veikla – suaugusiųjų konsultavimas karjeros, mokymų bei įsidarbinimo klausimais; 3. informantai – konsultuojamieji suaugusieji, gaunantys šias paslaugas. Tokia informantų atranka geriausiai atitiko tyrimo tikslus ir tyrimo informacijos poreikius, nes dalyvavę tyrime yra įsigilinę ir pažįsta orientavimo karjerai paslaugų proceso aspektus ir sąsają su andragogo konsultanto veikla. Taigi, tyrimui pasirinkti dalyviai, kurių skirtinga patirtis gali padėti suprasti, kaip suvokiama tiriamoji problema. Tyrimo eigos etapai pateikti 5 lentelėje.

5 lentelė. Tyrimo etapai

Tyrimo etapas	Apibūdinimas
Pirmasis etapas	Atlikta mokslinės, metodinės literatūros, dokumentų analizė. Išanalizuotos teorinės tyrimo prielaidos, atskleidžiant orientavimo karjerai aspektus ir sąsajas su andragogo konsultanto vaidmenimis bei veikla. Išnagrinėta karjeros bei orientavimo karjerai paslaugų samprata, raida, andragogo veiklos įvairovė bei vaidmenys, reikalingos kompetencijos. Parengti empirinio tyrimo instrumentai – interviu klausimų anketos, pateiktos 1 ir 2 prieduose (2018 m. sausio iki gruodžio mėnesio).
Antrasis etapas	Atliktas empirinis tyrimas, siekiant išsiaiškinti ekspertų, andragogų konsultantų ir besikonsultuojančiųjų požiūrį į orientavimo karjerai paslaugų teikimo procesą bei jas teikiančių specialistų – andragogų konsultantų vaidmenį ir veiklą. Pasirinktas interviu metodas. Tyrime dalyvavo 9 informantai, vienas informantas dalyvauti atsisakė (2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn.).
Trečiasis etapas	Empirinės tyrimo dalies rengimas pagal gautus tyrimo rezultatus, išvadų formulavimas, remiantis teorinės analizės ir empiriniais duomenimis (2019 m. vasario - kovo mėn.).
Ketvirtasis etapas	Rekomendacijų parengimas ir viso darbo užbaigimas (2019 m. gegužės mėn.).

Tyrimo schema su visais darbo ruošimo etapais ir trumpais apibūdinimais pavaizduota 4 paveiksle.



4 pav. Tyrimo schema

Apklaustųjų charakteristika. Tyrime dalyvavo 9 asmenys (2 moterys ir 7 vyrai): vienas orientavimo karjeros ekspertas, kompetentingas asmuo, išmanantis tiesiogiai su tyrimo objektu susijusią sritį, keturi orientavimo karjerai paslaugas teikiantys konsultantai andragogai, turintys šioje srityje specialios patirties ir keturi paslaugų gavėjai – konsultuojamieji, susidūrę su tyrimo objektu, siekiant patenkinti savo poreikius.

Kiekvieno interviu laikas 50 – 60 minučių. Konkretus laikas ir vieta buvo derinama iš anksto. Informantams buvo suteikta visa informacija apie tyrimo tikslą ir koku tikslu bus panaudoti jų pasisakymai. Interviu dalyvavę asmenys buvo informuoti, kad interviu - anoniminis. Be to, užtikrinta, kad pasisakymai nebus panaudoti kitais, nei nurodyta, tikslais. Kiekvienas dalyvavęs apklausoje turėjo teisę atsisakyti teikti interviu, vienas iš jų atsisakė. Tyrimo metu gauti duomenys buvo aprašyti ir apibendrinti. Duomenų rinkimo procesas vyko 2018 m. gruodžio mėnesį institucijoje „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“ Naumburgo mieste, nes darbo autorė dirba šioje institucijoje. Ši institucija siūlo įsidarbinimo galimybes, tarpininkauja susirandant darbą ar švietimo įstaigą, teikia mokymosi pagalbą, profesinio pasirengimo, profesinio mokymo, profesinės reabilitacijos, orientavimo karjerai, tęstinio mokymo paslaugas bei organizuoja ir praveda politinio švietimo ir kalbų kursus.

Tyrime dalyvavusių informantų charakteristikos pateikiamos 6 lentelėje. Siekiant užtikrinti informantų konfidencialumą, jų vardai yra pakeisti.

6 lentelė. Informantų charakteristika

Informantai	Vardas	Amžius	Išsilavinimas
Ekspertė (E)			
E-M1	Lilė	59 m.	Aukštasis universitetinis pedagoginis, reabilitacinės pedagogikos, vadybos
Andragogai konsultantai (AK)			
AK-M2	Heikė	53 m.	Aukštasis universitetinis socialinio darbo
AK-V1	Reihardas	59 m.	Aukštasis universitetinis pedagoginis
AK-V2	Tomas	34 m.	Aukštasis universitetinis vadybos
AK-V3	Kristianas	55 m.	Profesinis su profesijos mokytojo kvalifikacija
Konsultuojamieji (K)			
K-V4	Ali	26 m.	Aukštasis universitetinis inžinierinis
K-V5	Jonas	24 m.	Vidurinis
K-V6	Meronas	27 m.	Vidurinis gimnazijos
K-V7	Mohamedas	36 m.	Profesinis

Informantai: ekspertė ir 3 andragogai konsultantai yra virš 50 – ties metų amžiaus, vienas andragogas konsultantas pagal amžių priklauso 30 - 40 m. amžiaus grupei. Tiek ekspertė, tiek 3 andragogai konsultantai turi aukštąjį universitetinį, tačiau skirtingų sričių (pedagogikos, socialinio darbo, vadybos) išsilavinimą. Vienas konsultantas yra įgijęs medžio bei metalo apdirbimo profesiją su profesijos mokytojo kvalifikacija.

Informantai: orientavimo karjerai paslaugų gavėjai pagal amžių yra tarp 24 ir 36 m. amžiaus. Vienas besikonsultuojantysis turi aukštąjį inžinierinį išsilavinimą, 2 yra baigę vidurinę mokyklą, vienas iš jų mokėsi gimnazijoje, ketvirtas informantas turi įgijęs staliaus profesiją.

Tyrimo etika. Atliekant interviu, buvo laikytasi B. Bitino ir kt. (2008) išskirtų elgesio su tyrimo dalyviais etikos principų: laisvanoriško dalyvavimo, tyrimo esmės atskleidimo, informuojant apie galimą riziką; tiriamojo ir apie tiriamąjį gautos informacijos konfidencialumo, tiriamojo anonimiškumo. Kiekvienas tyrimo informantas buvo informuotas apie tyrimo tikslus, uždavinius, galimą riziką ir teises, taip pat buvo garantuota, kad informantų pateikta informacija bus konfidenciali, prieinama tik tyrėjai. Anonimiškumo sumetimais, pakeisti informantų vardai, įstaiga, kurioje atliktas tyrimas, minima apibendrintai.

Tyrimo metodas ir instrumentas. Pasirinktas kokybinis tyrimo metodas. Anot R. Tidikio (2003), kokybinis tyrimas, iškeldamas esminius nagrinėjamo objekto bruožus, savybes, struktūrą, leidžia tiriamajam dalintis savo mintimis ir patirtimi su tyrėju. Kokybinis tyrimas, kaip teigia autorius, gauti duomenys yra pilni smulkmenų ir yra artimesni pasisakiusių pasauliui suvokti, jų požiūriams giliau suprasti, akcentuojant tyrėjo sukonstruotą kompleksinį, holistinį požiūrį į tiriamą reiškinį, analizuojant žodžius, išsamiai perduodant informantų požiūrius bei atliekant tyrimą natūralioje aplinkoje. Kokybinio tyrimo esmę atskleidžia pats kokybės kaip sąvokos, būdingos šiam metodui, išskyrimas, kur kokybė apibrėžiama kaip esminis daikto apibrėžtumas, dėl kurio objektas yra tas, o ne kitas, ir skiriasi nuo kitų daiktų, o objekto santykiyje su kitais išryškėja jo įvairios savybės. Kokybinuose tyrimuose, anot B. Bitino ir kt. (2008), tyrėjas tiesiogiai sąveikauja su tiriamaisiais, stebi tiriamųjų veiklą ir elgesį, telkia dėmesį vieniems ar kitiems asmenims, situacijoms, aptaria stebėtus įvykius, jų priežastis bei pasekmes. Toje aplinkoje, pasak K. Kardelio (2002), gali būti savi papročiai, vertybės, bendravimo būdas. Tokio pobūdžio tyrimai remiasi atitinkamos žmonių veiklos stebėjimu, neformaliu pokalbiu ar tiesioginiu tyrėjo dalyvavimu toje veikloje, kuomet stengiamasi atskleisti, kas atsitiko tam tikroje socialinėje veikloje, kaip palaikomi socialiniai ryšiai ir ką tie įvykiai ir ryšiai reiškia dalyviams (Kardelis, 2002). A. Brymanas (1998, cituojama Pruskus, 2004) kokybinį tyrimą nusako kaip multimetodą, apimančią interpretacinį, natūralistinį požiūrį į tiriamą subjektą, kuomet objektai yra natūralioje aplinkoje, o interpretuoti tiriamą reiškinį siekiama tokiais terminais, kokiais jį suvokia žmo-

nės. Šiuo metodu informacija gaunama iš nedidelių informantų imčių, turinčių įvairių patirčių su tiriamos temos problematika ir ji yra unikali. V. Pruskus (2004), apibendrinamas tyrėjų nuomonę apie kokybinius tyrimus, pažymi, kad kokybiniams tyrimams būdinga: 1. Didesnis kintamumas; 2. Laisvumas eksperimentams ir inovacijų diegimui. Kokybiniai tyrimai pasirenkami, kai: 1. Sritis ir objektas mažai tirti ir jiems identifikuoti nepakanka egzistuojančių teorijų; 2. Reikia detalaus ir išsamaus vaizdo; 3. Reikia patikimų duomenų, kurie gali būti gauti tik atliekant tyrimus natūralioje aplinkoje; 4. Tiriamieji yra palankiai nusiteikę tokio tyrimo atžvilgiu ir linkę bendradarbiauti.

Siekiant sužinoti informantų nuomonę tiriamuoju klausimu, suvokti jų pažiūras ir patirtį, pasirinktas pusiau struktūrizuotas interviu, numatant kelis klausimus, laisvai juos keičiant vietomis (Bitinas ir kt., 2008). Tokio interviu privalumas, kad interviu metu gauti duomenys yra išsamesni, nors pats interviu vyksta neformalia pokalbio forma, trūkumas – tyrėjui gali būti sunku nenukrypti nuo iš anksto pasirinktos temos arba problemos arba neiškelti kitų nenumatytų temų, taip pat dėl klausimų įvairovės gali būti sunku surinktus duomenis analizuoti (Bitinas ir kt., 2008). Pusiau struktūrizuotas interviu pasirinktas todėl, kad interviu metu informantas gali išsakyti savo patirtį savais žodžiais ir taip galima gauti daugiau ir platesnės informacijos apie tiriamą objektą. Tyrėjas gali kontroliuoti apklausos sąlygas ir eigą, gretinti ir palyginti gautus rezultatus.

Pusiau struktūrizuoto interviu metu informantams buvo užduodami keli pagrindiniai klausimai (1 priedas, 2 priedas) apie orientavimo karjerai teikiamų paslaugų procesą bei paslaugos teikėją ir jo veiklą bei funkcijas. Atskirai suformuluoti klausimai ekspertui ir konsultantams, kita klausimų grupė – paslaugos gavėjams. Klausimai sudaryti iš 3 struktūrinių blokų (7 lentelė).

7 lentelė. Interviu anketų klausimų struktūriniai blokai

I blokas	II blokas	III blokas
Sociodemografiniai klausimai.	Orientavimo karjerai paslaugų teikimo proceso ypatumai.	Andragogo konsultanto veikla, funkcijos, teikiant orientavimo karjerai paslaugas.

Duomenų apdorojimo metodas. Kokybinio tyrimo rezultatai analizuojami taikant turinio (content) analizės metodą (Bitinas ir kt., 2008), kurio esmė – išskirti tekste tam tikrus prasminius vienetus, tirti įvairių teksto elementų tarpusavio ryšius su jau žinoma informacija. Prasminiai vienetai siejami su tyrimo problemos klausimais. Atlikus prasminių vienetų analizę, kuriamos kategorijos - teiginiai, apimantys grupę subkategorijų – trumpų teiginių, kurias sieja bendras turinys, teksto prasmė. Tai leidžia išsamiai pateikti darbo turinį su komentarais bei interpretacijomis, kurie pagrįsti teorine metodologija.

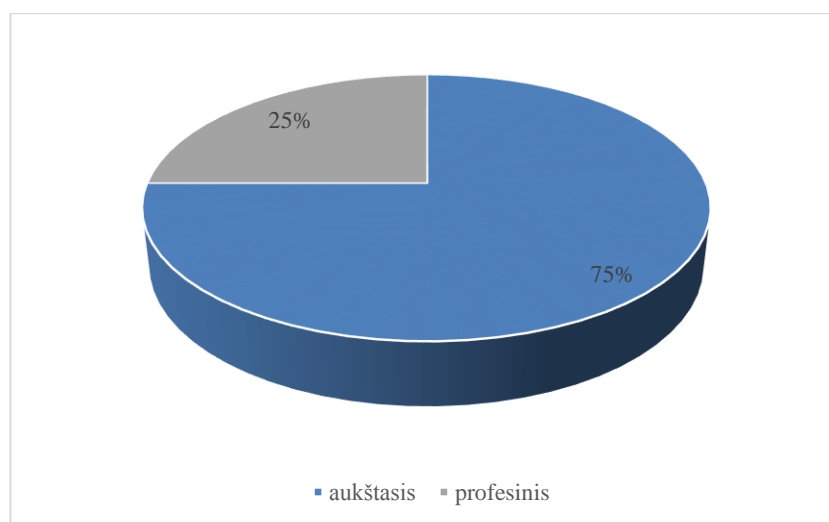
Tyrimo validumas ir patikimumas. Tyrimo kokybė priklauso nuo validumo ir patikimumo. Validumas reiškia, kad buvo taikomos tinkamos procedūros, o patikimumas - tyrimo procedūros kokybę. Pusiau struktūrizuotas interviu leidžia informantams kalbėti jiems rūpimomis temomis, nukrypstant nuo tyrėjai rūpimų klausimų. Kokybinio tyrimo metodologijoje teigiama, kad pats tyrėjas, kaip asmenybė, laikytinas tyrimo instrumentu (Creswell, 2007; Marshall et al., 2006 ir kt.), todėl kokybinių duomenų analizei visada gresia subjektyvumo pavojus. Be to, kaip teigia tyrėjai (Kardelis, 2002; Tidikis, 2003 ir kt.), atliekant kokybinius tyrimus, ypatingai taikant interviu metodą, keliamas informacijos patikimumo klausimas, nes tyrėjas stengiasi suprasti savitą ir subjektyviai suvokiamą informantų prasminį pasaulį, dėl to sunku nustatyti gautų duomenų patikimumo lygį. Taip pat yra tikimybė, kad tyrimo autorė pritrūko išvalgumo, kompetencijos ar patirties atliekant gautų tyrimo rezultatų analizę.

2.2. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija

2.2.1. Karjeros ekspertų ir orientavimo karjerai specialistų – andragogų konsultantų požiūris į orientavimo karjerai paslaugas bei sąsajas su paslaugų teikėjo andragogo konsultanto veikla

Tyrimo dalyvių charakteristika. Tyrimui pasirinkta informantė – ekspertė, 59 m. moteris. Ji 15 metų vadovauja organizacijai „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“. Šioje organizacijoje, be daugelio švietimo ir socialinių paslaugų, teikiamos ir orientavimo karjerai paslaugos. Informantės išsilavinimas – universitetinis pedagogikos bei vadybos sričių. Remiantis šiais demografiniais duomenimis, galima teigti, kad informantė turi didžiulę patirtį personalo, teikiančio orientavimo karjerai paslaugas, žmonių išteklių valdymo, finansinių išteklių srityje bei suaugusiųjų švietimo įstaigos valdymo ir vadovavimo bei teikiamų paslaugų kokybės valdymo, administracinių klausimų sprendimo srityje, gerai išmano orientavimo karjerai paslaugų teikimo proceso aspektus. Ekspertės pasisakymai turi didelę reikšmę tyrimui.

Orientavimo karjerai specialistai – 4 andragogai konsultantai, kurių darbas tiesiogiai susietas su konsultavimu karjerai. Tai – viena moteris ir 3 vyrai. Vienas informantas priklauso amžiaus grupei nuo 30 iki 40 m., kiti trys – virš 50 m. Išsilavinimo atžvilgiu – 3 informantai turi aukštąjį universitetinį, tačiau skirtingų sričių (socialinio darbo, pedagogikos, vadybos) išsilavinimą, vienas – profesinį su profesijos mokytojo kvalifikacija (5 pav.). Pagal darbo stažą orientavimo karjerai srityje, informantai andragogai konsultantai būtent šioje srityje dirba nuo 3 iki 4 metų.



5 pav. Informantų - andragogų konsultantų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Apibendrinant, remiantis gautais socialiniais - demografiniais duomenimis, galima teigti, kad informantai – orientavimo karjerai paslaugos teikėjai šioje institucijoje didesne dauguma yra vyrai. Amžiaus atžvilgiu dominuoja asmenys virš 50 metų, kas atsispindi ir tyrimo rezultatuose – kur įvardijamas ne vien profesinės, bet ir brandaus amžiaus bei gyvenimo patirties privalumas. Informantų pasiskirstymas pagal išsilavinimą leidžia teigti, kad orientavimo karjerai paslaugas teikia kvalifikuoti specialistai, turintys skirtingų sričių išsilavinimą, kas tyrimo eigoje atskleidė tam tikrų pranašumų tarp kolegų keičiantis informacija.

Orientavimo karjerai paslaugų aspektai. Norint išsiaiškinti orientavimo karjerai paslaugų ypatumus institucijoje, užduotas klausimas: *Kokioms tikslinėms grupėms Jūs teikiate orientavimo karjerai paslaugas ir kuo jos pasižymi?*

8 lentelė. Tikslinės grupės, kurioms andragogai konsultantai teikia orientavimo karjerai paslaugas ir jų charakteristika

Kategorija	Subkategorijos	Ilustruojantys teiginiai
18 - 30 m. amžiaus žmonės, neturintys išsilavinimo, turintys išsilavinimą bedarbiai, socialiai remtini, rizikos grupei priklausantys asmenys.	Migrantai. Šios grupės neigiama charakteristika: vokiečių kalbos spragos ar absoliutus nemokėjimas; neraštingumas; motyvacijos stygius; psichologinės problemos; darbo leidimo ar	E. „mūsų klientai dažniausiai politinio prieglobsčio prašantys atvykėliai iš įvairių šalių: Sirijos, Afganistano, Indijos, Afrikos, Vietnamo, Turkijos, Ukrainos ir kt.“. AK-M. „žmonės, neturintys elementariausių vokiečių kalbos žinių“. AK-V1. „turime jų tarpe neraštingų jaunų žmonių, bet labai motyvuotų ir, priešingai – išsilavinusių, bet visai nenusiteikusių įsilieti į darbo rinką“.

Kategorija	Subkategorijos	Ilustruojantys teiginiai
	<p>asmenybę patvirtinančių dokumentų neturėjimas;</p> <p>Teigiama tikslinės grupės charakteristika: atkaklumas, darbštumas, aktyvumas, siekiant užsibrėžto tikslo.</p> <p>Jauni vietiniai žmonės, iškritę iš mokymo institucijų, bedarbiai.</p> <p>Šios tikslinės grupės neigiamas apibūdinimas: priklausomi nuo narkotinių medžiagų, nemotyvuoti, nedirbantys, nesimokantys.</p> <p>Teigiamas tikslinės grupės apibūdinimas: aktyvumas.</p>	<p>AK-M. „daugelis jų nuo žiaurių patirtų įvykių savo Tėvynėje, turi įvairių psichinių problemų“.</p> <p>AK-M. „tai jauni žmonės, kuriems būtina pagalba integruojantis į mokslo ir darbo rinką“.</p> <p>AK-V2. „daugelis mūsų klientų neturi leidimo dirbti ar neturi asmenybę patvirtinančių dokumentų <..> tik po teisminių procesų galime padėti žmogui įsidarbinti“.</p> <p>AK-M. „jie patiria daug sunkumų, bet yra atkaklūs, užsispyrę, noriai lankosi konsultacijose“</p> <p>AK-V3. „patys aktyviai ieško su darbo galimybėmis susijusios informacijos, ateina pas mus su kontaktinėmis nuorodomis, prašo, kad susisiektume su darbdaviais ir paklaustumėme apie priėmimo į darbą sąlygas“</p> <p>AK-V2. „ darbo agentūra siunčia mums žmones 18 -30 m., kuriems reikalinga pagalba susirasti mokymo instituciją, vietą praktikai ar darbą“.</p> <p>AK-V4. „neretai tai būna ir priklausomybių turintys asmenys, tuomet ieškome rehabilitacijos centrų, bendradarbiaujame su gydymo įstaigomis ir terapiniais centrais“.</p> <p>AK-M. „dažniausiai mūsų klientai nelinkę mokytis ir dirbti, labiau pripratę gauti socialinę pagalbą.“</p> <p>AK-E. „džiaugiamės tais, kurie aktyviai lanko konsultacijas ir mūsų organizuojamus mokymus“.</p>

Profesijos konsultanto profesijos apraše pažymima, kad konsultantai teikia paslaugas visiems gyventojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, gyvenamosios vietos ar socialinės padėties, atsižvelgiant į jų individualių ir visuomenės poreikių derinimą. Apraše taip pat išskiriamos tikslinės grupės, kurioms teikiamos šios paslaugos, tai: mokyklinio amžiaus mokiniai; asmenys, „iškritę“ iš bendrojo švietimo sistemos bei jaunimas be profesinio pasirengimo; stojantys į profesines mokyklas asmenys; profesinių mokyklų mokiniai; stojantys į aukštąsias mokyklas asmenys; kolegijų ir universitetų studentai; mokinių tėvai; mokytojai; profesijos mokytojai; dėstytojai; dirbantys

asmenys; bedarbiai; persikvalifikuojantys asmenys; tobulinantys kvalifikaciją asmenys; darbdaviai; neįgalieji; kaliniai; imigrantai ir kiti.

Atlikus informantų pasisakymų analizę, matoma, kad orientavimo karjerai paslaugų gavėjai institucijoje – tai dažniausiai 18 – 30 m. asmenys, migrantai pabėgėliai, turintys įvairių problemų, bet ieškančios galimybių mokytis bei dirbti, taip pat vietiniai žmonės, iškritę iš mokymo įstaigų, bedarbiai, neretai turintys ir priklausomybių. Informantai savo kasdienėje veikloje susiduria su neturinčiais išsilavinimo ir su įgijusiais išsilavinimą bedarbiais, socialiai remtinais žmonėmis, rizikos grupei priklausančiais klientais. Dažniausiai tai kitų šalių piliečiai. Kaip ir buvo įvardinta Europos Sąjungos politikos dokumentuose Europa 2020, Švietimas ir mokymas 2020 ir kt., kad orientavimo karjerai paslaugos turi būti teikiamos visiems žmonėms, visą jų gyvenimą. Orientavimo karjerai paslaugos prisideda prie mokymosi ir darbo motyvacijos kūrimo, įsidarbinimo, padeda įgyti darbo vietoje ar darbo rinkoje reikalingą kvalifikaciją, padidina asmens mobilumą ir socialinę įtrauktį, padeda sumažinti nuostolius, atsirandančius dėl asmenų neveikimo (nesimokymo ar bedarbystės) (Euroguidance Lietuva 2018).

Norint išsiaiškinti orientavimo karjerai paslaugų proceso aspektus, paslaugų teikėjų darbo lauką, informantų – ekspertės ir orientavimo karjerai teikėjų buvo paklausta: *Kokias orientavimo karjerai paslaugas teikiate savo institucijoje?*

9 lentelė. Orientavimo karjerai paslaugos, teikiamos institucijoje

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
1. Konsultavimas	Konsultavimas mokslo, profesijos, įsidarbinimo, gyvenimo klausimais.	<p>E. „svarbiausia išsiaiškinti, ko žmogus nori, ką gali, tada prasideda paieškos: ieškome jam tinkamos pagal galimybes mokymo įstaigos, praktikos ar darbo vietos“.</p> <p>AK-M. „patariu, kaip susitvarkyti reikiamus mokslui ar darbui dokumentus, labai dažnai ir patys tai padedame padaryti“</p> <p>E. „konsultavimas, patarimai neatsiejamai susiję su informacijos pasidalijimu su klientu. Turime didžiulę informacijos bazę, susijusią su mokymo bei darbo institucijomis, kurią pastoviai papildome nauja, aktualia informacija“.</p> <p>AK-V2. „žmonės ne visada žino, kaip parašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, kaip elgtis ir ką kalbėti per darbo pokalbį“.</p> <p>AK-M. „kalbamės įvairiomis temomis, taip kartais visai netikėtai „išlenda“ žmogaus pašaukimas, tada jau aišku, į kurią pusę pakreipti pokalbį“.</p> <p>AK-V3. „turime daug gabių klientų, tačiau savimi</p>

Kategorijos	Subkategorijos	Ilustruojantys teiginiai
		nepasitikinčių, tad stengiamės pastiprinti silpnąsias vietas“.
2. Mokymai	Pradiniai integracijos kursai imigrantams. Kalbų kursai. Kompiuterių ir raštvedybos kursai (Word, Excel). Asmenybės psichologijos paskaitos.	E. „vedame grupinius užsiėmimus, kuriuose supažindiname klientus, patekusius į kitą kultūrą, su mokslo, darbo perspektyvomis, prisitaikymo prie rinkos sąlygų, integravimosi į visuomenę galimybėmis“. AK-V1. „mūsų klientai – specifinis kontingentas – pabėgėliai, daugeliui pradžia būtina mokytis vokiečių kalbą, siūlome pradinius A1, A2 lygio pas mus institucijoje, kolega tuos užsiėmimus ir praveda, B lygiui nukreipiame į kitas švietimo institucijas“. AK-M. „norintiems mokytis kompiuterinio raštingumo siūlome, organizuojame užsiėmimus ir pravedame“. AK-V. „džiaugiamės, kad turime galimybę patys pravedti kompiuterinio raštingumo kursus čia vietoje, tuo pačiu žmogus išmoksta pasirašyti savo gyvenimo aprašymą“. AK-V2 „ne visada konsultacijų metu turime galimybę viską aprėpti, papildomai pasiūlome klientams dalyvauti psichologijos paskaitose, kurias praveda mūsų kolegė psichologė. Paskaitos vyksta 2 kartus per mėnesį, Tai dažniausiai temos, susijusios su savęs, savo asmenybės pažinimu, mokymu išsikelti sau svarbius tikslus ir jų siekti.“
3. Tarpininkavimas	Bendradarbiavimas su kitomis formaliojo ir neformaliojo švietimo institucijomis. Bendradarbiavimas su įdarbinimo institucijomis bei darbdaviais.	E. „labai aktyviai dirbame su švietimo įstaigomis, siunčiame ten savo klientus, kad susipažintų ir pamatytų mokymosi aplinką, sąlygas, pasitartų su lektorais, patikrintų kalbos žinias“. AK-V3. „įdarbinimo paslaugas teikiančios firmos, galima sakyti, yra pagrindiniai mūsų partneriai, ypatingai aktyvios yra vietinės įmonės <...> ir, reikia paminėti, kad aktyviai bendradarbiaujame su migracijos tarnybomis, esant reikalui, gauname reikalingus dokumentus“.
4. Veiklinimas	Sąlygų išbandyti profesiją sudarymas.	E. „savo institucijoje turime dirbtuves, kur konsultuojamieji gali išbandyti metalo ar medžio apdirbimo profesiją, o mes tuo pačiu stebime ir galime numatyti tolimesnę pagalbos klientui eigą“. AK-V2. „siūlome įmonėse praktikos vietas, kur žmogus gali įgyti profesijos įgūdžių“.

Orientavimo karjerai sistemoje įvardijama orientavimo karjerai paslaugos, kurios išsiskaido į tris sudedamąsias dalis: karjeros konsultavimo, karjeros informavimo, ugdymo karjerai (Euroguidance Lietuva 2018).

Kaip pateikta literatūros analizėje (Pukelis ir kt., 2002, Dailidienė ir kt., 2006 ir kt.), viena iš orientavimo karjerai paslaugų - *konsultavimas* mokslo, įsidarbinimo, gyvenimo klausimais. Kaip teigia informantai andragogai konsultantai, konsultavimo spektras labai platus: nuo savojo „aš“ suvokimo iki motyvavimo siekti asmeninių tikslų bei tobulėjimo. *Konsultavimas* yra papildomas *informavimu* apie įvairias integravimosi į švietimo ar darbo rinką, visuomeninės veiklos galimybes. Kaip teigia S. Jankevičius (2001), sąmoningas apsisprendimas neįmanomas be informacijos. Daug dėmesio įstaigoje skiriama *mokymams* (ugdymas karjerai). Siūloma integraciniai, raštvedybos, vokiečių kalbos kursai, pravedamos psichologijos paskaitos. *Tarpininkavimas* - tai bendradarbiavimas su įvairiomis darbo bei mokymo institucijomis, migracijos tarnybomis. *Veiklinimas* – dar viena iš orientavimo karjerai paslaugų institucijoje „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“. Čia esančiose metalo ir medžio apdirbimo dirbtuvėse konsultuojamieji gali išbandyti ir patikrinti savo profesinio apsisprendimo teisingumą praktiškai. Kaip teigia R. Aleliūnaitė ir kt. (2014), konsultantai, teikiantys orientavimo karjerai paslaugas, konsultuoja klientus, didindami jo sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, jo reakciją toje situacijoje, palaiko jo pasirinkimus, susijusius su karjera; suteikia informacijos, galinčios praversti formuojant karjerą.

Norint išsiaiškinti, kokie yra orientavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimo mechanizmai, užduotas klausimas: *Kaip užtikrinote teikiamų paslaugų kokybę?*

10 lentelė. Orientavimo karjerai paslaugų užtikrinimo mechanizmai

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Konsultantų profesinis tobulėjimas.	Kvalifikacijos kėlimo kursai darbuotojams. Dalinimasis informacija ir gerąja patirtimi.	E. „ 4 kartus per metus mūsų darbuotojai turi galimybę dalyvauti kvalifikacijos kėlimo mokymuose. Savivaldybė taip pat siūlo paskaitas mūsų darbuotojams, supažindina su esminiais teisiniais pakeitimais, su migracijos teisinės normas reglamentuojančiais dokumentais“. AK-V1 „dalyvauju seminaruose, ne tik čia vietiniuose, bet ir kituose miestuose“. AK-V2. „buvo atvykę kolegos iš Danijos, Austrijos, <...> keitėmės patirtimi, žiniomis“. AK-M. „mūsų komandos susirinkimų metu tariamės, diskutuojame, keičiamės informacija, patirtimi“.

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
	Savišvieta.	<p>AK-M. „vieni kolegos turi daugiau žinių pedagogikos, kiti psichologijos srityje, tretį – praktinės patirties, išties yra ko pasimokyti“.</p> <p>AK-M. „pati ieškau psichologinės literatūros, gilinuosi į migracijos teisės aktus“.</p> <p>AK-V3. „mokausi prancūzų kalbos, vertėjauju, padedu mūsų klientams komunikuoti su darbdaviais ar kitais darbuotojais“.</p>
Glaudus bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis.	Švietimo, sveikatos, socialinės tarnybos, teisėsaugos institucijos įdarbinimo organizacijos, ambasados, vertėjų biurai, privatūs vertėjai.	<p>E. „svarbus bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis, tik būdami kartu galime pasiekti gerų rezultatų ir patenkinti mūsų klientų poreikius.“</p> <p>AK-V2. „dažnai tenka pasirūpinti dokumentų vertimais į vokiečių kalbą, <...> turime savo vertėjus, su jais nuolat bendraujame“.</p>
Veiklos planavimas.	Planuojant dirbama kryptingai, sutaupomas laikas, kurį galima panaudoti kliento poreikių realizavimui.	AK-V1. „sudarome veiklos planus ir sistemingai jo laikomės, be abejo, tenka ir improvizuoti, tačiau planas leidžia greičiau pasiekti norimo rezultato“.
Vertinimas ir įsivertinimas.	<p>Ataskaitos.</p> <p>Patirties apmąstymas, analizė (refleksija).</p> <p>Grižtamasis ryšys iš konsultuojamųjų.</p>	<p>E. „darbuotojai visada pateikia veiklos proceso bei rezultatų ataskaitas, kurias analizuojame ir ieškome veiklos tobulinimo būdų“.</p> <p>AK-M. „dažniausiai pergalvoju, ką galėjau padaryti geriau vienoje ar kitoje situacijoje<...> būna atvejų, kai tikrai pasimokai ir žinai, kaip elgsies kitą kartą“.</p> <p>AK-V3. „dažnai klientai atsiunčia konsultacijai savo draugus ar artimuosius, tai jau daug reiškia.“</p> <p>AK-M. „su klientais palaikome nuolatinį ryšį, net ir tada, kai įsitvirtina darbo vietoje, klausiamo, kaip sekasi, ar patenkintas darbu“.</p>

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
	Mokymų rezultatų įvertinimas.	AK-V2. „keli mūsų buvę klientai tęsia studijas, pradėtas savo šalyje, mūsų universitetuose. Vis mus aplanko, dėkoja už pagalbą, patarimus“. AK -V3. „aš vedu vokiečių kalbos A1, A2 lygio mokymus. Įvertindamas rezultatus, matau, kam ko pritrūko, tuomet ruošiu medžiagą individualiai.“
Personalui keliami reikalavimai	Personalo kvalifikacija	E. „laikomės įstatymais numatytų reikalavimų, pagal kuriuos orientavimo karjerai konsultantas privalo turėti aukštojo mokslo diplomą, neturėjęs teistumo, <...> turime tik vieną darbuotoją, turintį profesinį išsilavinimą, bet labai vertiname jo gausią patirtį, dirbant su jaunais žmonėmis“.

Kaip ir paminėta literatūros šaltiniuose (Mačianskienė ir kt., 2004), norint pasiekti orientavimo karjerai tikslų, būtina sąlyga yra andragogo konsultanto, teikiančio orientavimo karjerai paslaugas, veiklos kokybė. Kaip pabrėžia E. Vitkienė (2004), didžiausią įtaką paslaugų kokybei turi darbuotojų profesionalumas, įgūdžiai, kompetencijos ir nuolatinis jų tobulinimas. Išanalizavus informantų pasisakymus, galima teigti, kad institucijoje daug dėmesio skiriama profesiniam bei kompetencijų tobulinimui: beveik visi konsultantai turi aukštojo mokslo išsilavinimą, kaip ir reikalauja įstatymai (Sozialgesetzbuch (SGB) Drittes Buch (III)), be to, jie nuolat dalyvauja įvairiuose kvalifikacijos kėlimo mokymuose, paskaitose, kadangi darbas susijęs ir su migrantais, „savivaldybė siūlo paskaitas, supažindina su esminiais teisiniais pakeitimais, su migracijos teisinės normas reglamentuojančiais dokumentais“, taip pat tyrimo dalyviai dalijasi informacija bei patirtimi su kolegomis vietoje, iš kitų miestų ar valstybių. Kadangi informantai dirba ir su socialinės rizikos grupei priklausančiais asmenimis, įvardija psichologinių žinių svarbą - „pati ieškau psichologinės literatūros“ (savišvieta) ir keičiasi žiniomis su kolegomis. Informantai savarankiškai mokosi užsienio kalbų – „mokausi prancūzų kalbos, vertėjauju...“

K. Pukelis (2008) teigia, kad pagal karjeros konsultanto profesijos kodeksą, orientavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimui įtakos turi ryšių su partnerinėmis institucijomis ir organizacijomis palaikymas: karjeros konsultantas turi skatinti institucijas, organizacijas, darbdavius, klientus ir suinteresuotus pavienius asmenis bendradarbiauti tokiais būdais, kurie leistų gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir efektyvumą. Informantų teigimu tai pat „labai svarbus bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis, tik būdami kartu galime pasiekti gerų rezultatų ir

patenkinti mūsų klientų poreikius“. Institucijos darbuotojai, teikiantys orientavimo karjerai paslaugas bendradarbiauja su švietimo, sveikatos, socialinėmis tarnybomis, teisėsaugos institucijomis, įdarbinimo organizacijomis, ambasadomis, vertėjų biurais. Kaip matome bendradarbiavimo tinklas labai platus.

M. Mačianskienė ir kt.(2004) teigia, kad, siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, konsultantui keliami reikalavimai planuoti bei vertinti savo profesinę veiklą. Kaip parodė tyrimo analizė, veiklos *planavimas* – vienas iš teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo garantų institucijoje. Čia planavimas – kaip tikslų ir uždavinių formavimas, atsižvelgiant į kliento lūkesčius. *Vertinimas ir įsivertinimas*, kaip vienoje iš svarbiausių kokybės rodiklių kategorijoje, informantai įvardijo subkategorijas: ataskaitos – „darbuotojai pateikia veiklos proceso bei rezultatų ataskaitas, kurias analizuojame ir ieškome veiklos patobulinimo būdų“; refleksija „...pergalvoju, ką galėjau padaryti geriau vienoje ar kitoje situacijoje<...> būna atvejų, kai tikrai pasimokai ir žinai, kaip elgsies kitą kartą“ – kaip viena iš įsivertinimo formų, informantai apmąsto, analizuoja savo patirtį, mokosi iš jos, siekdami patobulinti savo veiklą; grįžtamasis ryšys iš konsultuojamųjų, mokymų rezultatų vertinimas – „įvertindamas mokymų rezultatus, matau, kam ko trūksta, tuomet ruošiui medžiagą individualiai“. Buvusių klientų padėkos konsultantams rodo, kad paslaugos suteikiamos teisingai.

Išanalizavus informantų atsakymus, galima teigti, kad orientavimo karjerai paslaugas teikiantys konsultantai institucijoje nuolat kelia savo kvalifikaciją, tobulina kompetencijas, dalyvauja seminaruose, savarankiškai mokosi kalbų, gilina teisinių bei psichologijos žinių pagrindus, glaudžiai bendradarbiauja su daugeliu organizacijų, planuoja savo veiklą, ją analizuoja ir vertina, tokiu būdu užtikrindami orientavimo karjerai paslaugų teikimo kokybę.

Andragogų konsultantų veiklos aspektai, teikiant orientavimo karjerai paslaugas. Norint išsiaiškinti konsultanto veiklos ypatumus, paklausta: *Su kokiomis kasdieninėmis užduotimis susiduriate savo darbe?*

11 lentelė Andragogų konsultantų kasdienės veiklos užduotys orientavimo karjerai srityje

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Dokumentacija	Kasdienės veiklos registravimas, veiklos rezultatu protokolavimas.	AK-M. „labai didelę mūsų kasdienio darbo dalį užima ataskaitų rašymas, dokumentavimas.“ AK-V1. „visą mūsų veiklą protokoluojame, rašome ataskaitas, tokie yra reikalavimai“. AK-V3. „ tai, ką ir kaip nuveikėme per dieną, turime

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
		surašyti, pildome specialius veiklos žurnalus, tai užima daug laiko“.
Organizavimas	<p>Susitikimų su darbdaviais laiko ir vietos derinimas.</p> <p>Seminarų klientams organizavimas.</p> <p>Derybos su reikalingomis organizacijomis dėl paslaugų sąlygų.</p> <p>Mokymų organizavimas, metodinės medžiagos paruošimas.</p>	<p>AK-V1. „organizuojame kliento susitikimus su darbdaviais.“</p> <p>AK-V2. „jei matome, kad mūsų klientams bus naudinga tam tikra informacija, pasikviečiame įvairių sričių specialistus, jie praveda seminarus“.</p> <p>AK-M. „jei žmogus gauna praktikos vietą ir tuo pačiu mokosi kalbos, turime viską suorganizuoti ir suderinti taip, kad klientui būtų patogus laikas ir vieta“.</p> <p>AK-V3. „vedu vokiečių kalbos užsiėmimus, turiu surinkti grupę, suderinti laiką ir vietą, paruošti atitinkamo lygio medžiagą“.</p>
Konsultacijos	Bendravimas su konsultantu.	<p>AK-M. „konsultacijos vyksta pagal numatytas valandas, <..> stengiamės per tą laiką kuo geriau pažinti žmogų, suprasti, ko jis nori, ko siekia, numatyti tolimesnę veiklos su juo eigą“.</p> <p>AK-V1. „išsiaiškiname, ar visus reikiamus dokumentus turi, kad vėliau nekiltų nesklandumų įsidarbinant ar pradėdant mokytis bei studijuoti“.</p> <p>AK-V2. „padedame parašyti gyvenimo aprašymus, motyvacinius laiškus, įvairius prašymus priimti į mokslo įstaigas ar išduoti dokumentus, užpildyti gausybę formuliarių, kurie yra tikrai painūs net patiems vokiečiams.“</p>
Informacijos paieška	Įdarbinimo, praktikos, mokslo klausimais	<p>AK-V1. „ieškome tinkamos darbo vietos, skambiname, klausiame, kur reikia tokio specialisto, <..> turime savo informacijos kanalus, jais naudojames“.</p> <p>AK-M. „kalbamės su darbdaviais, ar tiktų jiems žmogus su tam tikrais sveikatos sutrikimais, kokios būtų darbo sąlygos“.</p>

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
		AK-M. „jei jau mokslo metai prasidėję, klausime švietimo institucijų, kokios galimybės žmogų įtraukti į besimokančių ar studijuojančių sąrašus, išsiaiškiname finansavimo klausimus“.
Grįžtamasis ryšys	Ryšių palaikymas su klientu, suinteresuotomis įmonėmis.	<p>AK-M. „visada skambiname ar aplankome įsidarbinusių mūsų klientą, klausime, ar viskas gerai, ar tenkina darbo sąlygos, atlyginimas“.</p> <p>AK-V1. „jei paskambina mokykla ir praneša, kad žmogus nepasirodė paskaitose ar darbe, ieškome jo, kontaktuojame, klausime, kas nutiko“.</p> <p>AK-V2. „darbdaviai neretai praneša, kad patenkinti vienu ar kitu asmeniu arba, kad teks atsisveikinti su kai kuriais darbuotojais.“</p> <p>AK-V3. „pasitaiko atveju, kad pradeda žmogus dirbti ar mokytis, o po mėnesio ar dviejų vėl ateina pas mus - išėjo iš darbo pats arba buvo atleistas, tas pats ir su švietimo įstaigomis“.</p>

Literatūros šaltiniuose (Karjeros konsultanto profesijos standartas, 2004) paminėta, kad konsultantų, dirbančių orientavimo karjerai srityje, pagrindinės užduotys - rinkti ir sisteminti tikslinių grupių poreikius atitinkančią informaciją, informuoti konsultuojamuosius apie švietimo teikėjus, mokymosi sąlygas, priėmimo taisykles, įsidarbinimo ir profesinės karjeros galimybes, padėti konsultuojamajam pažinti įvairias veiklas, individualias savybes, galinčias turėti įtakos karjerai, organizuoti mokymus, seminarus, siekiant išugdyti karjerai svarbias kompetencijas. Tyrimo metu informantai kaip savo darbo užduotis išskyrė tokias kategorijas kaip: organizavimas – tai susitikimai arba jų derinimas su darbdaviais, seminarų, mokymų organizavimas, metodinės medžiagos paruošimas; informacijos, susijusios su kliento poreikiais – „ieškome tinkamos darbo vietos...“, „klausime ar tiktų jiems žmogus su tam tikrais sveikatos sutrikimais, kokios būtų darbo sąlygos“, „...klausime švietimo institucijų, kokios galimybės žmogų įtraukti į besimokančių ar studijuojančių sąrašus, aiškinamės finansavimo klausimus“ - rinkimas, sisteminimas; bendravimas su konsultuojamuoju, pagalba jam įvairiose su jo gyvenimu ir karjera susijusiais klausimais – „stengiamės pažinti žmogų, suprasti, ko jis nori, ko siekia, numatyti tolimesnę veiklos su juo eigą“.

„padedame parašyti gyvenimo aprašymus, motyvacinus laiškus, užpildyti gausybę formuliarių, kurie yra tikrai painūs net patiems vokiečiams“; grįžtamojo ryšio palaikymas, kliento lydėjimas tolimesniame jo karjeros, profesinio gyvenimo kelyje, bei galimybė analizuoti savo veiklą daryti išvadas, „pasimokyti iš patirties – „kodėl nepavyko?“ – „po mėnesio ar dviejų išėjo žmogus iš darbo ar buvo atleistas“; dokumentavimas – veiklos protokolavimas.

Kaip rodo tyrimo analizė, konsultantų kasdienė veikla institucijoje yra labai įvairi ir intensyvi, reikalaujanti daug specifinių žinių, kompetencijų bei gebėjimų. Čia konsultantas ir mokytojas, pagalbininkas ir vadybininkas, tarpininkas ir tyrėjas. Didelę laiko dalį, kaip akcentuoja informantai, jie skiria ataskaitų rašymui bei protokolavimui.

Norint ištirti konsultantų veiklos metodiką, pateiktas klausimas: *Kokią konsultavimo metodiką taikote konsultuodami savo klientus?*

12 lentelė. Konsultavimo metodika

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Stebėjimas	Asmens elgsenos informatyvumas.	AK-M. „visada stebiu, kaip žmogus elgiasi, kaip išsireiškia, gestikuliuoja; <..> kūno kalba yra labai informatyvi“. AK-V1. „iš žvilgsnio, eisenos, laikysenos jau galiu spręsti, kiek žmogus pasitiki savimi“. AK – V2. „kai kurie mūsų klientai turi priklausomybių problemų, stebiu ir nusprendžiu, ar verta tęsti susitikimą, ar atidėti sekančiam kartui“.
Pokalbis	Bendravimas.	AK-V3. „pokalbis vienas iš svarbiausių elementų, žmogus daug papasakoja apie save, pažįsti žmogų, jo biografiją, buvusias situacijas jo gyvenime.“ AK-M. „pokalbio metu susikuriam tą abipusio pasitikėjimo lauką, asmuo atsiveria, išpasakoja savo troškimus, tuomet aiškesni tampa tikslai“. AK-V2. „ pokalbis ar interviu mano nuomone, pats svarbiausias, leidžiu klientui išsikalbėti, išryškėja jo lūkesčiai, poreikiai, stipriosios ir silpnosios pusės“.

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Anketos	Anketų kaip savęs įsivertinimo naudojimas.	<p>E. „be abejo labai svarbios yra anketos; <...> asmenys gali patys jas užpildyti, įsivertinti savo kompetencijas ar tinkamumą vienai bei kitai profesijai <...> tai yra reikalavimas, darbuotojai jas prideda prie protokolų“.</p> <p>AK-M. „anketos yra pakankamai informatyvios, be to jas mėgsta mūsų klientai, pasijaučia stipresni patys įsivertinę savo gebėjimus.“</p> <p>AK-V2. „anketos yra standartas visiems, nebūtinai jos duoda naudos, įvertinant žmogaus kompetencijas“.</p>
Kliento norimų pokyčių aptarimas.	Kliento poreikių ištyrimas.	<p>AK-M. „dažnai žmonės net nežino, ko jie nori, neturi jokių svajonių ar mėgstamų užsiėmimų“.</p> <p>AK-V1. „mums svarbiausia, ko pats žmogus nori, tada jau žiūrime realiai, kokios galimybės“.</p> <p>AK-V3. „susirašome pagrindinius uždavinius, juos aptariame, susidarome jų įgyvendinimo planą“.</p> <p>E. „be abejo, konsultavimas yra labai individualus ir kiekvienam asmeniui skirtingas, konsultantai derina konsultavimą su kliento poreikiais bei charakteristika“</p>

Literatūros analizėje L. Jovaiša (2009) pateikia tris konsultuojamojo pažinimo metodus: stebėjimas, pokalbis, anketos. Autorius pabrėžia stebėjimo svarbą. Konsultantas jau nuo pirmųjų žingsnių stebi, kaip elgesys atitinka kliento amžių, išsilavinimą, visuomeninę padėtį, koks žodynas, kaip reiškiamos mintys. M. L. Savickas (2011, 2012) karjeros konsultavimo procesą suskaido į tris dalis: karjeros pasakojimo interviu – kliento prisistatymas konsultantui; pristatomas ir aptariamas kliento gyvenimo portretas; kliento norimų pokyčių aptarimas. Abu autoriai išryškina pokalbio, interviu efektyvumą, gaunant svarbią informaciją apie kliento gyvenimo įvykius bei faktus. Specialios anketos ir testai naudojami, siekiant geresnio konsultacijos rezultato.

Tyrimo analizė rodo, kad informantai savo darbe, konsultavimo procese naudoja stebėjimo, pokalbio, anketavimo bei kliento norimų pokyčių aptarimo metodiką. Informantams svarbiausias yra pokalbis su konsultuojamuoju arba interviu, nes taip jie geriausiai gali pažinti žmogų, suprasti kokia konsultuojamojo patirtis, gebėjimai, kokie jo siekiai bei poreikiai. Tai leidžia įsigilinti į problemos ar siekių esmę, nusistatyti tikslus bei uždavinius jų sprendimui. Informantai gali patys apsispręsti, koku metodu konsultuoti klientą, priklausomai nuo situacijos ir asmeninių kliento charakteristikų. Anketų pateikimas ir pildymas institucijoje yra privalomas (anketos prisegamos prie ataskaitų), nors ne visi informantai mato realią anketų naudą konsultavimo rezultatui.

Norint patenkinti kliento poreikius, numatytų tikslų įgyvendinimą, svarbu, kaip konsultantas organizuoja procesą, kaip geba atlikti konkrečias funkcijas orientavimo karjeros paslaugų suaugusiesiems teikimo srityje. Norint tai išsiaiškinti, informantams užduotas klausimas: *Kokių kompetencijų, Jūsų nuomone, reikia konsultantui, teikiančiam orientavimo karjerai paslaugas suaugusiesiems?*

13 lentelė Informantų nuomonė apie kompetencijas, reikalingas teikiant orientavimo karjerai paslaugas

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Bendravimas ir bendradarbiavimas.	Bendravimas su konsultuojamaisiais.	E. „aš išskirčiau komunikacinius gebėjimus, mes dirbame su specifinės grupės klientais, tai labai svarbu <...> atitinkamai bendraudamas sukuri tarpusavio pasitikėjimo lauką, leidi žmogui pasijausti saugiau, kartu įkvėpi jam pasitikėjimo savimi, motyvacijos veikti, tobulėti“.
	Bendravimas su kolegomis, suinteresuotomis šalimis.	AK-M. „dažniausiai žmonės yra labai pažeidžiami, tiesiog prisitaikai prie kiekvieno individualiai, svarbu bendravimo etika, pagarba“.
		AK-V1. „bendravimas su kolegomis sukuria gerą darbo atmosferą, o mūsų kasdienybėje ji labai svarbi“.
		AK-V2. „ turime daug naudingų darbui kontaktų, palaikome puikius santykius su įvairiomis institucijomis“.
Užsienio kalbų mokėjimas.	Privalumas - anglų bei prancūzų kalbų mokėjimas.	E. „mes dirbame su žmonėmis iš įvairių šalių, tad darbuotojams yra

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Darbas su specifinės grupės klientais.	<p>Konfliktų sprendimo gebėjimai, psichologijos žinios.</p> <p>Empatija</p> <p>Gebėjimas motyvuoti</p> <p>Gebėjimas greitai reaguoti į besikeičiančias situacijas ir priimti atsakomybę.</p>	<p>keliami reikalavimai mokėti kelias užsienio kalbas, pageidautina anglų bei prancūzų“. E. „konsultantai turi gebėti pažinti klientą, analizuoti jų elgesį, atpažinti galimus konfliktus ir jų išvengti“.</p> <p>AK-V1. „skirtingos kultūros, tradicijos, pasaulėžiūra; <...> turiu daug ir asmeninės patirties, pažįstu žmones, gyvenimą - tai privalumas mūsų darbe“.</p> <p>AK-M. „išklausom daug skirtingų istorijų, tarp jų tikrai labai tragiškų, stengiamės žmogų palaikyti, užjausti“.</p> <p>AK-V2. „žmonės turi daug ir įvairių problemų, padėdamas jam, stengiuosi atsižvelgti, bet visus negatyvius išpūdžius palieku darbe; <..> kitą dieną dirbame su klientu toliau, labiau gilinamės jau į jo ateitį“.</p> <p>AK-M. „daugelis klientų nepasitiki savimi, neturi jokio išsilavinimo kiti, net rašyti neišmoke, bet nori, kad mes rastumėme jiems gerai apmokamą darbą <...> kalbi, aiškini, pasakoji, kaip svarbu mokytis, kaip tai padėtų jo ateičiai ir, žinoma, atlyginimui“.</p> <p>AK-V3. „retas kuris pas mus apsilankęs lieka be mokslo įstaigos, praktikos ar darbo vietos“.</p> <p>AK-V1. „su mūsų klientais nenuobodžiausi, atrodo, viskas puikiai pavyko, žmogus gavo darbą, bet po savaitės jis vėl pas mus, tenka aiškintis, kas įvyko, kas negerai, ko pritrūko, tada taisome padėtį, siūlome žmogui dar pasimokyti kalbos ar profesinių įgūdžių“.</p> <p>AK-M. „suradau tinkamą žmogui darbą, bet asmuo nebeturi</p>

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
	Gebėjimas „skaityti tarp eilučių“.	reikalingų darbdaviui dokumentų, tiesiog dingę jie, teko greit skambinti įvairioms institucijoms, skubos ir išimties tvarka kartais pavyksta sutvarkyti panašius reikalus, tada reikalai vėl pajuda.“ AK-M. „daugelis klientų negali aiškiai išsireikšti, pasakyti, ko nori, tiesiog būtina gebėti „skaityti tarp eilučių“; <...> tai padeda suprasti žmogaus poreikius ir jam padėti“.
Mokymo programų sudarymas.	Individualių mokymo programų sudarymas.	AK-V3. „ypač silpniems besimokantiems sudarau individualias programas, tai juos motyvuoja, gal jaučia daugiau dėmesio, palaikymo...“

I. Zubrickienė ir kt. (2011) pažymi, kad andragogui konsultantui labai svarbu plėtoti asmeninę bei socialines kompetencijas, t.y. jam svarbu gebėjimas suprasti, padrašinti, užtikrinti konfidencialumą, sugebėjimas inicijuoti bendradarbiavimą ir spręsti konfliktus.

Andragogo paslaugų teikimo kompetencijos bei pagrindiniai gebėjimai, leidžiantys kokybiškai atlikti profesinės veiklos uždavinius išdėstyti Lietuvos Respublikos andragogo profesinės veiklos apraše (2013). Keletas iš jų: gebėjimas sistemiškai mąstyti, iniciatyvumas, kūrybiškumas; gebėjimas priimti ir teikti grįžtamąjį ryšį; bendrauti ir bendradarbiauti, prisiimti atsakomybę; dirbti komandoje; valdyti informaciją, plėtoti profesinius ryšius; gebėti reflektuoti savo patirtį, mokytis ir tobulėti, naujų žinių ir mokėjimų siekimas, saviugdos plėtra, asmeninių savybių tobulinimas.

Informantų nuomone, konsultantas, dirbdamas orientavimo karjerai paslaugų teikimo srityje, turi turėti tokias kompetencijas kaip: bendradarbiavimas ir bendravimas su konsultuojamuoju, su kolegomis bei kitų tarnybų darbuotojais – „išskirčiau komunikacinius gebėjimus, mes dirbame su specifinės grupės klientais <...> atitinkamai bendraudamas sukuri tarpusavio pasitikėjimo lauką, leidi žmogui pasijausti saugiau...“, „bendravimas su kolegomis sukuria gerą darbo atmosferą, o mūsų kasdienėje veikloje ji labai svarbi“; žinių ir mokėjimų siekimas - užsienio kalbų įgūdžiai, psichologijos žinios, siekiant „pažinti klientą, analizuoti jų elgesį, atpažinti galimus konfliktus ir jų išvengti“, tačiau kaip rodo tyrimas, ne visada tai pavyksta, nes klientas „... gavo darbą, bet po savaitės jis vėl pas mus, tenka aiškintis, kas įvyko, kas negerai, ko pritrūko...“; prisiimti atsakomybę; empatija, kliento supratimas, palaikymas; gebėjimas žmogų motyvuoti, paskatinti jį pasitikėti savimi; gebėjimas „skaityti tarp eilučių“, greitai reaguoti į pakitusias situacijas, individualių mokymo programų sudarymas.

Apibendrinant, galima teigti, kad konsultantui, dirbančiam orientavimo karjerai paslaugų teikimo srityje su specifinėmis ar socialinės rizikos grupei priklausančiais klientais, būdingos andragogui priskiriamos kompetencijos. Institucijoje konsultantai yra bendraujantys, bendradarbiaujantys. Siekia žinių, mokėjimų, geba paruošti metodinę mokymų medžiagą. Geba suprasti ir įsigilinti į kliento situaciją, greitai reaguoti į besikeičiančias sąlygas, atpažinti konfliktines situacijas ir jas spręsti. Šiuo atveju, kaip rodo tyrimo analizė, pabrėžiamas psichologijos žinių reikšmingumas, informantai jų įgyja savarankiškai ar lankydami papildomus mokymus. Tačiau pasitaikantys nesėkmingi konsultavimo rezultatų atvejai rodo, kad konsultavimas ne visada yra efektyvus.

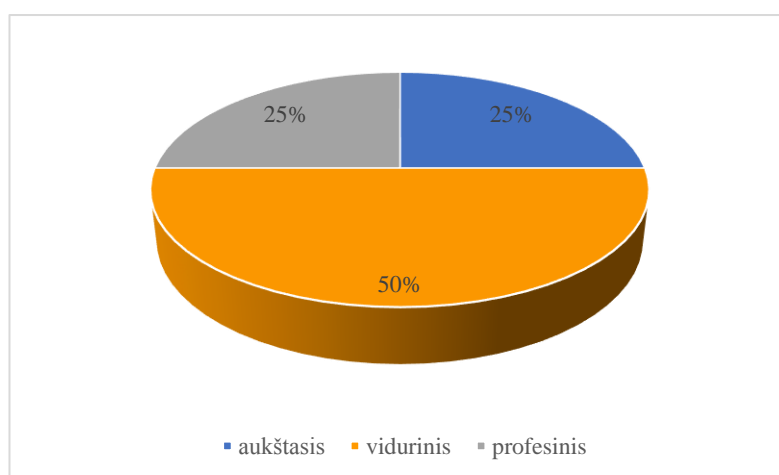
Apibendrinant tyrimo analizę „Informantų andragogų konsultantų požiūris į orientavimo karjerai paslaugų procesą ir sąsajas su andragogo konsultanto veikla“, galima teigti, jog andragogai konsultantai orientavimo karjerai paslaugas teikia migrantams, norintiems mokytis ar dirbti, integruotis į visuomenę, dirbantiems asmenims bei bedarbiams, jų tarpe turintiems įvairių priklausomybių. Informantai savo institucijoje teikia konsultavimo paslaugas, kurių metu stengiasi pažinti asmenį, suprasti jo poreikius, lūkesčius, gebėjimus bei jam padėti su jo problema susijusiais klausimais. Konsultavimo paslaugos yra papildomos informavimu, suteikiant klientui reikalingą ir naudingą informaciją apie švietimo įstaigas, galimybes mokytis, įsidarbinti ar susirasti praktikos vietą reikalingų įgūdžių įgijimui. Teikiamos veiklinimo paslaugos suteikia galimybę dirbtuvėse išbandyti medžio ir metalo apdirbimo profesiją bei patikrinti savo pasirinkimą įmonėse siūlomos praktikos vietas, be to, pravedami kompiuterių ir kalbų mokymosi užsiėmimai, seminarai, organizuojami susitikimai su darbo ar švietimo įstaigų atstovais, padedama parašyti gyvenimo aprašymą, pagelbėjama tvarkantis reikalingus dokumentus.

Suaugusieji į instituciją kreipiasi įvairiais klausimais, tad, kaip teigia informantai, jų kasdienės veiklos laukas labai įvairus: tai ir besikreipiančių asmenų išklausymas, supratimas, jų poreikių, galimybių nustatymas, mokymų organizavimas bei pravedimas, informacijos apie darbo rinkos bei mokymosi galimybių rinkimas, sisteminimas, analizavimas bei aiškus pateikimas klientui, ieškojimas darbo, praktikos, mokslo vietų, pagalba tvarkantis reikalingus darbui ar mokslui dokumentus, pagalba juridiniais klausimais, veiklos protokolavimas. Andragogų konsultantų nuomone, per daug laiko skiriama dokumentacijai, kasdienės veiklos žurnalų pildymui. Kad ši andragogų konsultantų kaip organizatorių, koordinatorių, pagalbininkų, tarpininkų veikla būtų kuo kokybiškesnė ir tenkintų konsultuojamųjų poreikius – įsidarbinti ar pradėti mokytis, andragogai konsultantai gilina savo žinias kvalifikacijos kursuose, mokymuose, seminaruose, keičiasi informacija su kolegomis savo komandoje bei su partneriais iš kitų miestų ar valstybių, patys savarankiškai lavinasi ir gilina kalbų, psichologijos žinias, gilinasi į teisinius dokumentus, analizuoja ir vertina savo veiklą.

Informantai savo darbe taiko tokius konsultavimo metodus, kaip stebėjimas, pokalbis, anketų pildymas bei norimų pokyčių nustatymas ir veiksmų planavimas. Konsultavimo metodus andragogas konsultantas gali pasirinkti pagal situaciją ar individualias konsultuojamojo charakteristikas, tik anketavimas šioje įstaigoje yra privalomas ir prisideda prie dokumentacijos pildymo. Pagrindinėmis andragogo konsultanto, teikiančio orientavimo karjerai paslaugas migrantams ir bedarbiams, kompetencijomis informantai išskiria bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžius, konfliktų sprendimo, gebėjimą suprasti žmogų, užjausti, motyvuoti, gebėjimą greitai reaguoti į besikeičiančias situacijas. Organizuojant mokymus, kaip teigia informantai, svarbu gebėti paruošti ir susisteminti mokymo medžiagą, ją suprantamai ir aiškiai pateikti besimokantiejiems. Konsultantai pasižymi profesionalumu bei kompetentingumu, tačiau konsultavimo rezultatai, kaip rodo tyrimas, ne visada yra sėkmingi.

2.2.2. Orientavimo karjerai paslaugų gavėjų požiūris į teikiamas paslaugas ir andragogo konsultanto veiklą

Informantų charakteristika. Tyrime dalyvavę informantai – visi vyrai, migrantai. Pagal amžių informantai pasiskirstė taip: 3 informantai priklauso 20 – 30 m. amžiaus grupei ir vienas informantas virš 30 m. Tai leidžia teigti, kad institucija, nepaisant tam tikro nustatyto klientų amžiaus limito, teikia paslaugas ir pagalbą pagal galimybes ir vyresniems asmenims. Pagal išsilavinimą informantai pasiskirstė taip: 1 – turi aukštojo mokslo išsilavinimą, 2 – vidurinį ir 1 informantas - profesinį išsilavinimą (6 pav.).



6 pav. Informantų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Visi informantai – pabėgėliai. Remiantis demografiniais duomenimis, galima teigti, kad informantų – paslaugos gavėjų grupė lyties atžvilgiu yra homogeninė, amžiaus grupė nuo 20 iki 30 m. ir tik 1 informantas virš 30 m. Tyrime dalyvavę informantai yra baigę vidurinę mokyklą, įgiję profesiją ar net turi aukštojo mokslo diplomą. Trys informantai tyrimo metu neturėjo darbo vietos, niekur nesimokė, 1 informantas dirbo, bet buvo nepatenkintas ir ieškojo kitų įsidarbinimo galimybių.

Norint iširti informantų – orientavimo karjerai paslaugų gavėjų požiūrį į gaunamų paslaugų prieinamumą, užduotas klausimas: *Kaip sužinojote apie orientavimo karjerai teikiamas paslaugas šioje organizacijoje?*

14 lentelė. Informantų nuomonė apie orientavimo karjerai paslaugų prieinamumą

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Institucijos	Darbo agentūra. Migracijos tarnyba. Bendruomenės socialiniai darbuotojai.	KV5. „mane čia atsiuntė darbo agentūra“. KV6. „buvau darbo agentūroje, ten radau daug informacijos arabų kalba apie šitą firmą, kuri gali padėti susirasti darbą“. KV8. „migracijos tarnyboje pasakė, kad čia gausiu visą informaciją bei patarimų apie mokslą ir darbą“. KV8. „man rekomendavo čia ateiti mūsų socialinė darbuotoja, davė daug lankstinukų su informacija“.
Teigiami atsiliepimai apie paslaugos teikėjus.	Pažįstamų atsiliepimai.	KV7 „mano pažįstamas ten eiti rekomendavo, jis ten lankėsi prieš du metus; <...> dabar jis dirba profesinėje mokykloje mokytojo asistentu“.

Tyrimo analizė rodo, kad konsultuojamieji orientavimo karjerai paslaugas, teikiamas institucijoje „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“ susiranda per suinteresuotas institucijas, tokias kaip darbo agentūra, migracijos tarnyba, taip pat juos nukreipia socialiniai bendruomenės darbuotojai ar tiesiog draugai bei pažįstami, kurie jau naudojosi šiomis paslaugomis ar girdėjo apie jas geru atsiliepimu, be to daug spausdintos reklamos apie karjeros paslaugas konsultuojamieji randa minėtose institucijose. Taigi, galima teigti, kad bendradarbiavimas ir tamprūs ryšiai tarp institucijų, informacijos sklaida bei pozityvūs atgarsiai apie paslaugų teikėjus padeda užtikrinti ne tik paslaugų kokybę, bet ir paslaugų, asmenims ieškantiems pagalbos, patarimų įsidarbinant ar mokslo klausimais, prieinamumą. Europos Tarybos dokumentuose (2004 m. – dėl Europos politikos, sistemų ir praktikos

stiprinimo visą gyvenimą trunkančio orientavimo srityje (angl. Council resolution on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe) ir 2008 m. – dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategiją) didelis dėmesys skiriamas orientavimo karjerai paslaugų koordinavimui bei jų prieinamumo užtikrinimui.

Norint išsiaiškinti, su kokiais lūkesčiais asmenys kreipiasi į konsultantą pagalbos, informantų paklausta: *Ko tikėjotės iš konsultantų, teikiančių orientavimo karjerai paslaugas?*

15 lentelė. Konsultuojamųjų lūkesčiai

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Patarimo	Pagalba suprasti save, savo norus.	KV7. „turiu darbą, bet esu nepatenkintas, noriu kažko kito, gal reiktų mokytis ar atlikti praktiką, tiesiog pats nežinau, kažkaip viskas nesiseka“.
Informacijos	Apie darbo vietas, atlyginimus, darbo sąlygas, dokumentaciją, įsidarbinimo galimybes.	KV8. „esu stalius, noriu sužinoti, kur galiu dirbti su savo profesija, kokie reikalavimai, kokie atlyginimai“. KV5. „man sakė, kad čia man pasakys, kur galiu rasti darbą; <...> kokių dokumentų man reikia, kad įsidarbinčiau“. KV7. „įdomu sužinoti, kokių darbų siūloma šitame miestelyje“.
Darbo vietas	Noras įsidarbinti.	KV5. „konsultantas sako, kad turiu geras galimybes gauti darbą, jis dabar ieško man darbo vietos“. KV8. „man svarbiausia susirasti darbą“.
Praktikos vietas	Praktikos vietas su lūkesčiais gauti darbo vietą.	KV7. „jei iš karto nerasiu darbo, girdėjau, kad jie greitai suranda praktikos vietą, jei gerai sekasi, lieki ten dirbti“.
Mokymų	Vokiečių kalbos užsiėmimų, su tikslu gauti darbo vietą.	KV6. „noriu mokytis kalbos, kad gaučiau sertifikatą, tada galėsiu jau dirbti“.
Pagalbos	Pagalba, tvarkant dokumentus.	KV5. „pamečiau dokumentus, nežinau, ką daryti, be jų tikrai negausiu darbo, atėjau čia, tikiuosi man padės“.

Pažindamas žmogų bei jo poreikius, konsultantas andragogas turi demonstruoti nuoširdų domėjimąsi klientu, jo problema, padrašinti jį, normalizuoti jo patiriamus sunkumus ir problemas (Savickas, 2011, 2012).

Išanalizavus informantų pasisakymus, tampa aišku, kad konsultuojamiesiems reikia patarimo darbo arba mokymų klausimais, kiti tikisi gauti informacijos apie darbo, praktikos, mokslo vietas. Dar kiti – tiesiog pagalbos tvarkantis pamestus dokumentus, be kurių žmogus praranda galimybę įsidarbinti. Pagal išskirtas kategorijas, informantai tikisi iš konsultantų patarimo, informacijos suteikimo, praktikos ar mokslo vietos suradimo, pagalbos, tačiau iš kategorijas iliustruojančių teiginių – „...kokių dokumentų reikia, kad įsidarbinčiau“, „...dabar man ieško darbo vietos“, „...be jų tikrai negausiu darbo“ galima spręsti, kad pagrindinis konsultuojamųjų poreikis ir lūkestis yra įsidarbinti. Tačiau, norint pasiekti savo tikslo, konsultuojamieji turi su andragogo konsultanto pagalba įveikti daugelį iškilusių problemų „...tiesiog pats nežinau, viskas kažkaip nesiseka“, „pamečiau dokumentus, nežinau ką daryti“, „noriu mokytis kalbos, tada jau tikrai gausiu darbą“. Galima teigti, kad andragogo konsultanto veikla, teikiant orientavimo karjerai paslaugas susijusi su patarimais, pagalba įsidarbinant ar ieškant mokymo įstaigos, sprendžiant klientų asmeninio pobūdžio problemas, informacijos teikimu. Čia andragogas – patarėjas, pagalbininkas, padrašintojas, informacijos teikėjas.

Norint gauti daugiau informacijos apie andragogą konsultantą konsultacijos procese, informantų paklausta: *Kaip apibūdintumėte konsultantą, suteikusį paslaugas?*

16 lentelė Informantų požiūris į andragogą konsultantą, orientavimo karjerai paslaugų teikėją

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Informatyvus, daug išmanantis.	Konsultanto gebėjimas parinkti ir pateikti naudingą klientui aktualią informaciją aiškiai ir suprantamai.	KV5. „net nesitikėjau, kad gausiu tiek informacijos man rūpimais klausimais, jau po pirmo susitikimo tapo aiškiau nuo ko pradėti, ko ir kur turėčiau pasimokyti“. KV4. „mano konsultantas man viską išaiškina iki smulkmenų, norėčiau, kad tokie kaip jis dirbtų ir migracijos tarnyboje, ten visada tik keblumai, nes tik siuntinėja iš vieno kabineto į kitą“.
Greitai reaguojantis.	Konsultanto greitas reagavimas į kliento problemą ir jos sprendimą.	KV6. „tuoj pat buvau įtrauktas į kalbos mokymo kursų sąrašą, kitą savaitę pradėdau lankyti užsiėmimus“. KV 8. „konsultantas paskambino į kelias darbo vietas, rytoj važiuojame į vieną firmą pokalbiui dėl darbo“.
Dėmesingas, paslaugus.	Andragogo konsultanto gebėjimas nuoširdžiai bendrauti su klientu.	KV6. „buvau maloniai pakviestas į kabinetą, kalbėjomės labai ilgai, konsultantas išklusė visą mano

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
		istoriją <...> ateisiu čia vėl rytoj, nuspręsimė kartu, kaip toliau dirbsimė, sakė, kad sudarysimė planą“. KV7. „čia visi tokie draugiški, visa baimė išgaravo, įėjus į kabinetą“.
Profesionalus.	Konsultanto lankstumas teikiant pagalbą, bendradarbiavimo efektyvumas.	KV5. „dėl mano pamestų dokumentų net nesitikėjau, kad taip greit išsispręs; <...> konsultantas paskambino reikalingoms tarnyboms, kur turėčiau kreiptis ir gauti dublikatus ir tuoj pat pasiūlė profesinių mokymų užsiėmimus, po kurių galėsiu įsidarbinti“.
Kantrus, empatiškas.	Konsultanto tolerancija, gebėjimas priimti klientą tokį, koks jis yra ir jam padėti.	KV6. „man sunku suprasti viską, ką jis sako, aš labai silpnai kalbu vokiškai; <...> jis man tol aiškina, kol suprantu“.

Kaip teigia R. Laužackas ir kt. (2005), konsultavimo procese svarbūs dalyvaujančių tarpusavio sąveikos aspektai, kurie lemia tolesnę konsultavimo eigos sėkmę. G. Tolutienės (2011) nuomone, konsultavimo sėkmę lemia tai, ar šiam procesui būdinga abipusė sąveika ir supratimas.

Iš informantų pasisakymų galima spręsti, kad konsultantą, teikiantį jiems orientavimo karjerai paslaugas, jie apibūdina kaip profesionalų, gebantį efektyviai ir lanksčiai teikti pagalbą, kaip kompetentingą informacijos teikėją, nes informacija klientui buvo naudinga „...jau po pirmo susitikimo tapo aiškiau...“ ir pateikta aiškiai bei suprantamai „...išaiškina iki smulkmenų...“ Informantai išskyrė konsultantų profesionalumą ir greitą reagavimą į kliento problemą. Andragogo konsultanto elgesys, bendravimas kaip rodo tyrimo analizė, konsultuojamiesiems itin svarbus. Informantai įvardina andragogo konsultanto tokias bendrąsias savybes kaip: dėmesingas, kantrus, draugiškas, empatiškas. Kategoriją „dėmesingas ir paslaugus“ iliustruojantis teiginys „...tokie draugiški, visa baimė išgaravo...“ patvirtina, koks svarbus konsultuojamajam konsultanto požiūris į jį. Tyrimo analizė rodo, kad andragogas konsultantas daug dėmesio skiria tarpusavio su klientu santykiams, bendrauja, bendradarbiauja ir yra atsakingas už kryptingą bendradarbiavimo eigą.

Išanalizavus informantų – konsultuojamųjų požiūrį į orientavimo karjerai teikiamas paslaugas bei jų teikėjus, galima teigti, kad orientavimo karjerai paslaugos informantams yra prieinamos. Apie tokias paslaugas jie sužino iš įvairių tarnybų, tokių kaip darbo agentūra, migracijos tarnyba, taip pat iš bendruomenės socialinių darbuotojų, be to, šias paslaugas informantams rekomenduoja jų pažįstami ir draugai, turintys gerosios patirties apie paslaugų teikėjus – konsultantus.

Informantams andragogų konsultantų teikiama pagalba reikalinga gauti patarimų darbo paieškos ar mokslo klausimais, jiems svarbi informacija apie galimybę įsidarbinti, apie darbo sąlygas, apie atlyginimą bei reikalingų įsidarbinimui ar mokslo įstaigoms dokumentų tvarkymą.

Andragogo konsultanto veikla, teikiant orientavimo karjerai paslaugas migrantams, traktuojama kaip patarėjo, pagalbinko, padrąsintojo, informacijos teikėjo. Šie specialistai geba greitai ir lanksčiai reaguoti į kliento problemą, aiškai ir suprantamai pateikia klientą dominančią informaciją, profesionaliai pagal individualų poreikį suteikia paslaugą, skirdami ypatingą dėmesį bendravimui su klientu, tarpusavio supratimui, yra tolerantiški, kantrūs ir empatiški.

Andragogui konsultantui orientavimo karjerai paslaugų teikimas, kaip jų veiklos laukas, yra svarbus, o klientui svarbus - bendravimas. Orientavimo karjerai paslaugos yra grindžiamos andragogo konsultanto, patenkinančio konsultuojamųjų pagrindinius lūkesčius, veikla.

IŠVADOS

Atlikta mokslinės, metodinės literatūros, dokumentų ir empirinio tyrimo rezultatų analizė leido suformuluoti tokias išvadas:

Orientavimas karjerai laikomas vienu svarbiausiu veiksmu, skatinančiu mokymąsi visą gyvenimą, ekonominę plėtrą, užimtumą, darbo jėgos prisitaikymą prie rinkos sąlygų, socialinę integraciją bei lygias galimybes. Orientavimo karjerai keliami tikslai - padėti asmenims kuo efektyviau panaudoti jų turimus mokėjimus, lanksčiai reaguoti į nuolat besikeičiančią aplinką, sėkmingai spręsti asmeninio gyvenimo klausimus - rodo šių paslaugų reikšmingumą ir sudėtingumą bei tikslų realizavimo sąsajas su ekonominiu konkurencingumu, socialinio stabilumo užtikrinimu, švietimo ir užimtumo strategijų įgyvendinimu.

Kiekvienas asmuo, siekiantis daryti individualią karjerą, turi gauti tinkamas kvalifikuoto specialisto, šiuo atveju suaugusiųjų švietėjo – andragogo orientavimo karjerai paslaugas.

Orientavimo karjerai sistemoje įvardijamos šios pagrindinės paslaugos: konsultavimo, informavimo, ugdymo karjerai. Orientavimas karjerai suprantamas kaip veikla, kuri suteikia galimybę bet kurio amžiaus asmeniui per visą jo gyvenimą nustatyti jo gebėjimus, kompetencijas, interesus, siekiant priimti prasmingus sprendimus, susijusius su ugdymu, mokymu, profesijos pasirinkimu, ir pasirinkti savo individualų kelią mokymosi, darbo ir kitoje aplinkoje. Orientavimo karjerai paslaugų teikimas dažniausiai yra orientuotas į jaunas, besimokančius asmenis, todėl šių paslaugų pritaikymas suaugusiųjų grupėms yra ribojamas. Nėra specialiai suaugusiųjų ugdymuisi karjerai skirtų priemonių, rekomendacijų bei specialiai parengtų andragogų, profesionalų šioje srityje. Todėl svarbu kurti orientavimo karjerai paslaugų suaugusiesiems modelį.

Atliktas tyrimas rodo, kad andragogai, teikdami orientavimo karjerai paslaugas, atlieka konsultanto, pagalbininko, patarėjo, mokytojo, tyrėjo, tarpininko, organizatoriaus, padrąsintojo vaidmenį. Tikslinė grupė, kuriai teikiamos orientavimo karjerai paslaugos institucijoje - migrantai, žmonės, iškritę iš mokymo įstaigų, dirbantieji, bedarbiai, jų tarpe asmenys, turintys įvairių priklausomybių. Tai rodo paslaugos teikėjo – andragogo konsultanto veiklos specifiškumą. Informantai akcentuoja psichologijos, teisinių bei užsienio kalbos (anglų, prancūzų) žinių svarbą. Šias žinias informantai gilina seminaruose, mokymuose, bendradarbiaudami su kolegomis, taip pat mokosi savarankiškai.

Kokybiniu tyrimu nustatyta, kad andragogo konsultanto kasdienės veiklos laukas labai įvairus: tai ir klientų išklausa, supratimas, jų poreikių, galimybių nustatymas, mokymų organizavimas ir pravedimas, informacijos apie darbo rinką bei mokslo įstaigas rinkimas ir sisteminimas bei pateikimas klientui, susitikimai su darbdaviais ir t.t. Informantų nuomone, per daug laiko skiriama

kasdienės veiklos dokumentavimui, aprašymui, ataskaitų pildymui, kas sumažina galimybę daugiau laiko skirti konsultuojamiesiems, jų problemų sprendimui. Tai rodo, kad institucija turėtų patobulinti konsultantų pareigybinių kompetencijų aprašus, o konsultantai – laiko planavimo ir valdymo kompetencijas.

Orientavimo karjerai paslaugų gavėjams paslaugų kokybė - tai konsultanto gebėjimas bendrauti, draugiškumas, empatija, kantrybė, dėmesingumas, tolerancija, profesionalumas, greitas reagavimas į problemą. Tai rodo, kad andragogai konsultantai, patarėjai karjeros bei gyvenimo klausimais pasižymi tiek bendromis, tiek profesinėmis kompetencijomis. Vis dėlto, kaip rodo tyrimas, paslaugų gavėjai labiau akcentuoja ir išskiria bendrąsias karjeros specialisto kompetencijas.

Apklausti institucijos „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“ orientavimo karjerai paslaugas teikiantys specialistai mano, kad turi kompetencijų darbui suaugusiųjų orientavimo srityje, kad užtikrina paslaugų kokybę, gilindami savo žinias, keldami kvalifikaciją, analizuodami savo veiklos rezultatus, bendradarbiaudami su socialiniais partneriais. Tačiau, kaip rodo tyrimas, pasitaiko ir nesėkmingų darbo su klientais rezultatų. Tai rodo orientavimo karjerai paslaugų teikimo sektoriuje dirbančių andragogų konsultantų darbo su suaugusiųjų konsultavimu susijusias kompetencijų spragas.

Apibendrinta teorinė, dokumentų ir empirinio tyrimo analizė leidžia teigti, jog darbe iškelta hipotezė pasitvirtino tik iš dalies. Orientavimo karjerai paslaugas teikia atsakingi, kompetentingi, savo profesinės veiklos tobulinimu bei kokybe besirūpinantys suaugusiųjų švietėjai – andragogai konsultantai. Jų veikla, nukreipta į suaugusiųjų asmenų su karjera susijusių lūkesčių tenkinimą, yra įvairi, daugiafunkcinė, tačiau, kaip rodo tyrimas, suaugusiųjų orientavimo karjerai paslaugų procesas institucijoje nepasižymi jokiais išskirtinėmis ypatybėmis ar inovacijomis.

REKOMENDACIJOS

Institucijos „Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba“

Vadovybei:

- išplėsti orientavimo karjerai paslaugų teikimą, ypatingą dėmesį skiriant suaugusiųjų švietimui – įvairioms suaugusiųjų grupėms pagal poreikius teikiant orientavimo karjerai konsultacijas;
- tobulinti institucijos darbuotojų žinias ir kompetencijas suaugusiųjų orientavimo karjerai srityje, organizuojant jiems kvalifikacijos tobulinimo renginius aktualiais klausimais;
- darbuotojams sudaryti sąlygas įgyti andragoginį išsilavinimą efektyvesniam darbui su įvairiomis suaugusiųjų grupėmis:
- patobulinti konsultantų pareigybinių kompetencijų aprašus.

Darbuotojams, teikiantiems orientavimo karjerai paslaugas:

- plėtoti ir tobulinti žinias bei gebėjimus orientavimo karjeros paslaugų teikimo srityje, dalyvaujant formaliame švietime, mokantis neformaliai, užsiimant savišvieta tiek savo darbo vietoje, tiek ir už jos ribų.
- siekti andragoginio išsilavinimo įgyjant andragogines suaugusiųjų ugdymo, laiko planavimo ir valdymo, suaugusiųjų konsultavimo kompetencijas, efektyvesniam darbui su įvairiomis suaugusiųjų grupėmis, teikiant jiems orientavimo karjerai paslaugas.

Asmenims, ieškantiems pagalbos, patarimo su karjera susijusiais klausimais:

- tikslingai konsultuotis su karjeros specialistais įvairiais su karjera susijusiais klausimais, aktyviai dalyvauti jų rengiamuose seminaruose, mokymuose;
- aktyviai dalyvauti visuomeninėje veikloje, savanoriauti;
- būti aktyviais, atsakingais konsultavimo proceso dalyviais.

LITERATŪRA

1. Adomonienė R., Daukilas S., Krikščiūnas B. 2001. Profesinio ugdymo pagrindai. Vilnius: Petro Ofsetas.
2. Adomonienė R., Daukilas S., Krikščiūnas B. 2003. Profesinio ugdymo psichologija ir pedagogika. Utena: UAB „Utenos Indra“.
3. Admundson N. E. 2003. Physics of living. Richmond, B. C.: Ergon Communication.
4. Admundson N. E. 2009. Active engagement: The being and doing of career counselling. Edition Three. Richmond, B. C.: Ergon Communications.
5. Adomėnas V. 2000. Statistiniai kokybės valdymo metodai. Kaunas. Technologija.
6. Aleliūnaitė R., Lapinskas E. 2014. Karjeros konsultavimas. Vilnius: Vilniaus universiteto karjeros centras.
7. Andriekienė R. M. 2011. Andragoų profesionalizacija atliekamų vaidmenų aspektu. Andragogika, Nr.2. Klaipėda: KU leidykla.
8. Andriekienė R. M., Anužienė B. 2006. Andragoginiai kompetencijų tobulinimo aspektai tęstiniame profesiniame mokyme. Monografija. Klaipėda: KU leidykla.
9. Arthur M. B., Hall D. T., Lawrence B. S. 1989. Handbook of career theory. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
10. Augienė D. 2009. Karjera: nuo profesijos pasirinkimo iki profesinės veiklos organizacijoje. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
11. Baranauskienė I., Burokas V., Elijošius E. 2005. Profesijos vadovas. Adomo Jakšto spaustuvė.
12. Barkauskaitė M. 2007. Profesinis konsultavimas ir orientavimas šiuolaikinio profesinio rengimo kontekste. Acta Paedagogica Vilnesia, t. 18.
13. Baruch Y. 2004. Transforming careers: from linear to multidirectional career paths. Organizational and individual perspectives. Career Development International 9 (1), 58 – 73.
14. Bendrojo ugdymo mokyklų ir profesinio mokymo įstaigų mokinių ugdymo karjerai modelis. http://www.esparama.lt/documents/10157/490675/2011_BLM_ir_PMI_mokiniu_ugdymo_karjerai_modelis.pdf/2f900340-8219-47c3-bffa-014071d91cb0
15. Beinke L. 2012. Berufsorientierung – ein System. Peter Lang. Internationaler Verlag der Wissenschaften.
16. Beresnevičienė D. 2003. Lietuvos profesinio orientavimo edukologiniai ir psichologiniai pagrindai. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos, Nr.7.

17. Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V. 2008. Kokybinių tyrimų metodologija. Klaipėda: KU leidykla.
18. Borgen W. A., Hiebert B. 2006. Youth counselling and career guidance: What adolescents and young adults are telling us. – International Journal for the Advancement of Counselling 28.
19. Brüggemann T., Rahn S. 2013. Berufsorientierung. Ein Lehr-und Arbeitsbuch. Waxmann Studium.
20. Büchter K., Christe G. 2014. Berufsorientierung: Widersprüche und offene Fragen. In: BWP Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, H 20155 Berufsorientierung. Stuttgart, p. 12-15.
21. Creswell J. W. 2007. Qualitative inquiry and research design. Choosing among five approaches. USA: Sage Publications, Inc.
22. Damkauskienė A. 2005. Karjeros planas prasideda jau mokykloje. http://www.elibrary.lt/resursai/Konferencijos/KSMK_0907/Pranesimai/Karjeros%20planavimas%20-%20konferencijai.pdf [http](http://www.elibrary.lt/resursai/Konferencijos/KSMK_0907/Pranesimai/Karjeros%20planavimas%20-%20konferencijai.pdf)
23. Euroguidance Lietuva, 2018. <http://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/dirbu-karjeros-konsultavimo-srityje/teisine-informacija/orientavimas-k>
24. Europa 2020 <https://ukmin.lrv.lt/lt/administracine-informacija/strategijos/strategija-2020-m-europa>
25. European Report 2002 -European Report on Quality Indicators of Lifelong Learning: 15 quality indicators: http://europa.eu.int/comm/education/life/15indicators_en.pdf.
26. Europos Tarybos Rezoliucija dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo, integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategijas, 2008.
27. Gatautis R., Gudauskas R., Gurskienė O. 2008. Aiškinamasis kvalifikacijų sistemos terminų žodynas. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.
28. Ginsberg E., Ginsburg S. W., Axelrad S. ir kt. 1951. Occupational choice: an approach to a general theory. New York, NY, US: Columbia University Press.
29. Gothard B., Mignot P., Offer M., Ruff M. 2001. Career Guidance in Context. Sage Publications, London.
30. Greenhaus, J. H., Callanan, G.A. (Eds.). 2006. Encyclopedia of career development. Thousand Oaks: Sage Publications, California.
31. Guichard J. 2004. A century of Career Education: Review and Perspectives. International Journal of Educational and Vocational Guidance, Nr. 1, p. 155-176.
32. Gumuliauskienė A., Augienė D., Bobrova L., Macaitienė R., Eitutytė D. 2002. Karjera šiandien ir rytoj. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.

33. Herr E. L. 2003. The future of career counselling as an instrument of public policy. *The Career Development Quarterly* 52, p. 8–17.
34. Herr E. L., Cramer S. H. 1997. *Career Guidance and counselling throughout the Lifespan: Systematic Approaches*. New York: Harper Collin.
35. Hirsh W., Jackson C. 2004. *Managing Careers in Large Organisations*. London: The Work Foundation.
36. Inglar T., Bjercknes E., Lappen R., Tobiassen T. 2003. *Mokymasis ir konsultavimas*. Kaunas: VDU leidykla.
37. Jankevičius S. 2001. Informacijos vaidmuo, formuojant moksleivių profesinį apsisprendimą. *Acta Paedagogica Vilnensia: mokslo darbai*, Nr. 8, p. 263 – 267.
38. Jatkauskienė B., Tolutienė G. 2012. *Aiškinamasis andragogikos terminų žodynas*. Klaipėda: KU leidykla.
39. Jatkauskienė B. 2013. *Andragogų profesionalizacijos sistemos procesionali raiška*. Monografija. Klaipėda: KU leidykla.
40. Jovaiša L. 2007. *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gimtasis žodis.
41. Jovaiša L. 2009. *Profesinio orientavimo ir konsultavimo psichologija*. Vilnius: Agora.
42. Jurkauskas A. 2001. *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
43. Juškienė A., Katilienė M., Kaziūnienė K. 1992. *Prancūzų – lietuvių kalbų žodynas*. Valstybinis leidybos centras.
44. Kade J., Nittel D., Seitter W. 2007. *Einführung in die Erwachsenenbildung/Weiterbildung 2. Anlage*, Stuttgart: Kohlhammer.
45. Kaminskienė L. 2008. *Socialinė partnerystė mokyklinėje profesinio rengimo sistemoje: daktaro disertacija: socialiniai mokslai, edukologija*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
46. Kardelis K. 2002. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus.
47. Kavalė J. 2013. Ugdymo karjerai modeliavimo problemos Vokietijos mokyklose. In: *Mokslinė praktinė konferencija „Aktualios ugdymo problemos akademinio jaunimo tyrimuose“*. Vytauto Didžiojo universitetas.
48. Kavaliauskienė V. 2011. *Pažintis su profesija*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
49. Kaziliūnas A. 2007. *Kokybės vadyba*. Vilnius: M. Romerio universitetas.
50. Kidd J. M. 2006. *Understanding Career Couselling*. Sage Publication, London.
51. Knowles M. S., Holton III E. F., Swanson R. A. 2007. *Lebenslanges Lernen. Andragogik und Erwachsenenlernen*. Elsevier GmbH, München.
52. Lamanauskas V. 2004. *Švietimo monitoringo įvadas*. Šiauliai: Liucijus.
53. Laužackas R. 2005. *Profesinio rengimo terminų aiškinamasis žodynas*. Kaunas: VDU leidykla.

54. Laužackas R. ir kt. 2006. Mokomoji medžiaga vertintojams. Vertinimo standartas. Kaunas: VDU: Profesinio rengimo studijų centras
55. Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymas. 2007. Valstybės žinios 43-1627.
56. Lietuvos Respublikos neformaliojo suaugusiųjų švietimo ir tęstinio mokymosi įstatymas (Lietuvos Respublikos neformaliojo suaugusiųjų švietimo įstatymo Nr. VIII-822 pakeitimo įstatymas, 2014 m. liepos 10 d. Nr. XII-1018).
57. Lukianova V. 2014. Professional activities of teacher – andragogue (foreign experience). Ukraine: Institute of Pedagogical Education and Adult Education of National Academy of Pedagogical Sciences.
58. Mačianskienė N., Gedvilienė G., Linkaitytė G., Teresevičienė M. 2004. Suaugusiųjų mokymasis. Mokomoji knyga. Kaunas: VDU leidykla.
59. Marshall C., Rossmann G. B. 2006. Designing qualitative research. USA: Sage Publikations, Inc.
60. Mokomės visą gyvenimą. Teminio Tyrimo ataskaita. Lietuvos Respublikos Vyriausybės Kanceliarija. Visionary analytics. 2015.
61. Mokymosi visą gyvenimą memorandumas. http://www.lssa.smm.lt/lt/wp-content/uploads/2014/06/Memorandumas_2001.pdf
62. Mokslinė studija: konsultantų kompetencijų aprašas. 2007. Kaunas: VDU.
63. Navickienė L., Dailidienė E. 2006. Profesinio konsultavimo paslaugų gerinimas: problemos ir jų sprendimo būdai. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos, Nr. 11, p. 78-85.
64. Nazelskis E. 2010. Profesinis orientavimas švietimo ir verslo plėtros kontekste. Acta Paedagogica Vilnensia, t. 25.
65. Orientavimas karjerai Lietuvoje. http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework_lt.
66. Piesarskas B. 2016. Didysis anglų – lietuvių kalbų žodynas. Vilnius: Žodynas.
67. Petkevičiūtė N. 2006. Karjeros valdymas: asmeninė individualioji perspektyva: mokomoji knyga. Kaunas: VDU.
68. Plant P. 2003. The Five Swans: Educational and Vocational Guidance in the Nordic Countries. - International Journal of Education and Vocational Guidance. Dordrecht: Kluwer.
69. Profesijos konsultanto profesijos standartas 2008 skktg.vdu.lt/downloads/prof_orient/profesijos_konsultanto_profesijos_standartas.pdf
70. Profesinės karjeros vadovas. 1998. Vilnius: Spindulys.
71. Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas 2012. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.430003>
72. Pruskus V. 2004. Socialogija teorija ir praktika. Vilnius: VĮ Vilniaus teisės ir verslo kolegija.
73. Psichologijos žodynas. 1993. Vilnius: Mokslo ir Enciklopedijų leidykla.

74. Pukelis K. 2002. Karjeros projektavimo gebėjimai žinių visuomenėje: nauji iššūkiai profesiniam konsultavimui ir karjeros planavimui. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos, Nr. 6.
75. Pukelis K., Garnienė D. 2004. Lietuvos karjeros konsultavimo sistema. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos, Nr. 8, p. 92-107.
76. Pukelis K., Pundzienė A. 2002. Profesinis konsultavimas karjeros projektavimui: paradigmos kaita. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos, Nr. 5, p. 96 – 106.
77. Reichmann J. 2014. Lifelong and Lifewide Learning – a Perspective. University of Tennessee, Knoxville.
78. Rinne R. 2003. Besimokančios visuomenės link. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos, Nr. 6.
79. Rosinaitė V. 2010. Karjeros sampratos konstravimas Lietuvoje. Daktaro disertacija. Vilnius: Vilniaus universitetas.
80. Rupšienė L. 2007. Kokybinių tyrimų duomenų rinkimo metodologija. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
81. Sakalas A., Šalčius A. 1997. Karjeros valdymas. Kaunas: technologija.
82. Savickas M. L. 2011. Career counseling Washington, DC: American Psychological Association.
83. Savickas M. L. 2012. Life Design: A Paradigm for Career Intervention in the 21st Century. Journal of Counselling & Development, January 2012. Vol. 90, p. 13–19.
84. Schiersmann Ch., Eitelt B. J., Katararov J. ir kt. 2012. Nice Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals. Berlin: H.Heenemann GmbH.
85. Sears S. 1982. A definition of career guidance terms. A National Vocational Guidance Association Perspective. – Vocational Guidance Quarterly 31, p. 137 – 143.
86. Sokolova A., Stanišauskienė V. 2007. Profesinio orientavimo sistemos Lietuvoje teorinės ir politinės prielaidos: tyrimai ir realijos, Nr. 13, p. 226.
87. Sozialgesetzbuch (SGB) Drittes Buch (III) – Arbeitsförderung 2016 von Deutschland.
88. Stanišauskienė V., Naseckaitė A. 2012. Ugdytas karjerai. Mokytojo knyga. VŠĮ „Tyrimų ir mokymų centras“.
89. Stanišauskienė V., Večkienė N. 1999. Karjeros samprata: mokslinio požiūrio kaita ir jos refleksijos Lietuvoje problema. Socialiniai mokslai, Nr. 2.
90. Strategija „Europa 2020“. <https://ukmin.lrv.lt/lt/administracine/informacija/strategijos/strategija-2020-m-europa>
91. Sultana R. G. 2004. Guidance policies in the knowledge society: trends, challenges and responses across Europe. Luxemburg: Publications Office.
92. Švietimas ir mokymas. 2020 m. strateginė švietimo ir mokymo programa. http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework_lt

93. Tidikis R. 2003. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
94. Tolutienė G., Andriekienė R. M., Stankus V. 2015. Andragogo parama/pagalba besimokantiems informacinių ir komunikacinių technologijų aspektu. *Andragogika, Mokslo darbai*, Nr. 1 (6). Klaipėda: KU leidykla.
95. Vaitkevičiūtė V. 2009. Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius: Žodynas.
96. Valstybinė švietimo strategija 2013–2022 (2013) [11.5]
97. Visą gyvenimą trunkančio orientavimo politikos plėtra: karjeros valdymo kompetencijos. Švietimo mainų paramos fondas. http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/lithuanian/LT_Resource_Kit_CMS_section_web.pdf/
98. Vitkienė E. 2004. Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
99. Wittpoch J. 2009. Einführung in der Erwachsenenbildung. 3 Auflage. Opladen u. Farmington Hills: Verlag Barbara Bidrich UTB.
100. Zuzevičiūtė V., Teresevičienė M. 2008. Suaugusiųjų mokymasis. Andragoginės veiklos perspektyva ir andragoginės veiklos modelis. Kaunas: VDU leidykla.

PRIEDAI