

PROFESINIO ORIENTAVIMO PASLAUGŲ YPATUMAI ANDRAGOGO KONSULTANTO VEIKLOS ASPEKTU

Gitana Tolutienė, Audronė Paliutienė

Klaipėdos universitetas

Anotacija

Kadangi karjera plėtojama visą asmens gyvenimą, su šiuo procesu susijusios andragogo konsultanto suaugusiesiems teikiamos profesinio orientavimo, t. y. konsultavimo, informavimo ir ugdymo, paslaugos yra ypač aktualios. Straipsnyje tiek teoriniu, tiek empiriniu aspektais analizuojama, kas būdinga profesinio orientavimo paslaugų suaugusiajam teikimo procesui ir kaip reiškiasi andragogo konsultanto veikla, teikiant pagalbą, patarimus besikonsultuojantiems savo tolesnio gyvenimo bei karjeros klausimais. Taigi atliekama profesinio orientavimo paslaugų andragogo konsultanto veiklos aspektu teorinio diskurso analizė, empiriškai pagrindžiami profesinio orientavimo paslaugų ypatumai ir sąsajos su andragogo konsultanto veikla. Atliktas kokybinis tyrimas atskleidžia, kad profesinio orientavimo paslaugų ypatumai išryškėja per andragogo, kaip kompetentingo konsultanto, patarėjo karjeros ir gyvenimo klausimais veiklą. Apibendrinta teorinė, dokumentų ir empirinio tyrimo analizė leidžia teigti, kad andragogo konsultanto veikla, teikiant profesinio orientavimo paslaugas, nukreipta į klientą, jo poreikių nustatymą ir tenkinimą bei skirta padėti suaugusiam asmeniui rinktis jam tinkamą švietimą ir užimtumą, įgyti karjeros planavimo bei valdymo kompetencijas, aktyviai siekti karjeros.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: karjera, profesinio orientavimo paslaugos, andragogo konsultanto veikla.

Abstract

As a career develops throughout a person's life, the andragogue consultant involved in this process, providing career guidance for adults, counselling, information and career development services, is particularly relevant. The article analyses, both theoretically and empirically, what characterises the process of providing career guidance services to adults, and how the andragogue consultant's activities are manifested in providing support, guidance and counselling to those pursuing their lives and careers. Thus, the theoretical discourse of career guidance service andragogue consultant activity is analysed, and empirically substantiated career guidance service features, and links with andragogue consultant activities, are provided. The qualitative research carried out reveals that the characteristics of career guidance services are revealed through the activities of the andragogue as a competent career and life consultant. The summarised theoretical, documentary and empirical analysis suggests that the andragogue consultant's career guidance, client-centred, needs-based approach is designed to help an adult choose their education and employment, career planning and management competencies, and create and develop a career.

KEYWORDS: career, career guidance services, activity of andragogue consultant.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v84i2.2140>

Įvadas

Dabartinis gyvenimo būdas ir tempas, naujų profesijų atsiradimas, didžiuliai informacijos srautai kelia vis kitus iššūkius karjeros sprendimus priimančiams as-

menims. Jiems kyla iššūkis pasirinkti tokią karjerą, kuri padėtų įgyvendinti asmeninius norus bei polinkius, atitiktų gebėjimus, kartu atlieptų ir ekonominę šeimos situaciją. Besikeičiančiame pasaulyje karjera plėtojama visą asmens gyvenimą, dėl to su šiuo procesu susijusios profesinio orientavimo paslaugos aktualios bet kuriame amžiuje (Euroguidance Lietuva, 2018).

Europos Sąjungoje šioms paslaugoms skiriamas didelis dėmesys. Poreikis užtikrinti profesinio orientavimo paslaugų kokybę ir jas plėtoti įvardytas pagrindinėse švietimo, užimtumo ir socialinės integracijos strategijose bei gairėse (Europa 2020; Švietimas ir mokymas 2020, kt.) kaip savarankiška ir horizontali (t. y. integruota) kitų politikos sričių tema. ES narės sutaria, jog profesinio orientavimo paslaugos turi būti prieinamos asmenims visą jų gyvenimą, be to, pabrėžiama, kad asmeniui būtų sudarytos galimybės įgyti kompetencijas valdyti asmeninę karjerą, kurios įgalina sėkmingai išnaudoti mokymosi, studijų ir darbo galimybes. Profesinio orientavimo paslaugos laikomos viena iš darbo rinkos suderinimo priemonių, siekiant išlaikyti ekonomiškai gyvybingą visuomenę, skatinti užimtumą ir socialinį stabilumą. Europos Tarybos priimtos rezoliucijos (Dėl Europos politikos, sistemų ir praktikos stiprinimo visą gyvenimą trunkančio orientavimo srityje, 2004; Dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategiją, 2008 ir kt.) atskleidžia ES šalių susitarimą dėl profesinio orientavimo politikos, sistemų atnaujinimo ir stiprinimo, ypatingą dėmesį skiriant suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugų koordinavimui, siekiant užtikrinti jų prieinamumą ir kokybę bei karjeros kompetencijų ugdymą.

Kokybiškų visą gyvenimą trunkančio profesinio orientavimo paslaugų sistema, kaip rodo Europoje ir kitose užsienio šalyse atlikti tyrimai, kuria teigiamą pridėtinę vertę. Šių paslaugų kuriamą naudą galima apibrėžti švietimo, užimtumo ir socialiniu aspektais. Švietimo aspektu šios paslaugos padeda sumažinti švietimo įstaigų ir asmenų, neįgijusių išsilavinimo ar kvalifikacijos, skaičių, užimtumo aspektu jos pagerina asmenų įsidarbinamumą, socialiniu aspektu didina socialinį asmens mobilumą ir socialinę įtrauktį (Euroguidance Lietuva, 2018).

Profesinio orientavimo paslaugų kokybės užtikrinimui įtakos turi ryšių su institucijomis ir organizacijomis partnerėmis palaikymas: karjeros konsultantas turi skatinti institucijas, organizacijas, darbdavius, klientus ir suinteresuotus pavienius asmenis bendradarbiauti, siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę bei veiksmingumą. Jis turi užtikrinti savo teikiamų paslaugų kokybę ir garantuoti nuolatinį naujų žinių, įgūdžių ir kompetencijų tobulinimą (Pukelis ir kt., 2008). Europos ataskaitoje apie mokymosi visą gyvenimą kokybės rodiklius (European Report, 2012) pažymima, kad vienas svarbiausių karjeros paslaugų kokybę užtikrinančių kriterijų yra tinkamas profesinio orientavimo konsultantų išsimokslinimas, kompetentingumas.

Taigi ypatingas vaidmuo tenka profesinio orientavimo paslaugų teikėjui – suaugusiųjų švietimo specialistui, andragogui konsultantui. Remiantis LR Andragogo profesinės veiklos aprašu (2013), viena iš daugelio andragogo veiklos sričių – profesinio orientavimo, t. y. konsultavimo, informavimo ir profesinio orientavimo ugdymo paslaugų, kurios padeda suaugusiam asmeniui rinktis jam tinkamą švietimą ir užimtumą, įgyti karjeros planavimo bei valdymo kompetencijas ir aktyviai kurti savo karjerą, teikimas.

Andragogų konsultantų rengimo ir akreditavimo reikalavimai, darbo funkcijų aprašymas, nuolatinis kvalifikacijos tobulinimo organizavimas, darbo kokybės standartų ir etikos kodeksų taikymas priklauso nuo šalies teisinės bazės bei profesinio orientavimo 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 specialios kompetencijos. Bazinės kompetencijos siejamos su pagrindinių profesinio orientavimo paslaugų teikimu – informavimu, konsultavimu, profesiniu orientavimu, o specialios – su įdarbinimo tarpininkavimu, vertinimu, procesų valdymu bei kt. (Rosinaitė, 2010).

Nors profesinio orientavimo paslaugos aktualios tiek besikonsultuojančiajam, tiek andragogui – karjeros konsultantui, tyrimų šioje srityje nepakanka. Tyrimų, kurie atskleistų profesinio orientavimo paslaugų suaugusiesiems ypatumus paslaugos teikėjo andragogo konsultanto veiklos aspektu, išvis neaptikta. Pati paslauga skirtingai traktuojama, nelabai aišku, kokios konsultavimo strategijos, priemonės ir metodai turi būti taikomi. Dėl didesnio dėmesio paskiriems profesinio orientavimo elementams Lietuvos mokslininkų darbuose sukurtos svarbios, bet nepakankamos visuminio, nuoseklaus profesinio orientavimo sistemos modelio kūrimo prielaidos (Sokolova ir kt., 2007), neišryškintas andragogo konsultanto vaidmens išskirtinumas, teikiant kokybiškas profesinio orientavimo paslaugas suaugusiesiems. Kaip atskleidė Lietuvoje atliktas tyrimas (Pukelis ir kt., 2008), konsultantams trūksta specifinių profesinio orientavimo paslaugų teikimo žinių, kurios būtų susijusios su konsultavimu, strategijų taikymu, konsultavimo paslaugų veiksmingumo vertinimu, profesinio orientavimo tyrimų planavimu ir atlikimu. Be to, kaip nurodo L. Jovaiša (2009), stokojame specializuotos konsultavimo praktikos, tinkamai parngtos metodikos.

Kadangi nepakanka duomenų ir tyrimų, apibūdinančių patį profesinio orientavimo paslaugos procesą, paslaugų teikimo strategijas bei sąsajas su andragogo konsultanto veikla, šiame straipsnyje nagrinėjami du probleminiai klausimai: 1) kas būdinga profesinio orientavimo paslaugos suaugusiajam teikimo procesui

ir 2) kaip reiškiasi andragogo konsultanto veikla, teikiant pagalbą, patarimus besikonsultuojantiems savo tolesnio gyvenimo, karjeros klausimais?

Tyrimo objektas: profesinio orientavimo paslaugos ir andragogo konsultanto veikla.

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

Uždaviniai: 1) išanalizuoti profesinio orientavimo paslaugų andragogo konsultanto veiklos aspektu teorinį diskursą; 2) atskleisti profesinio orientavimo paslaugų ypatumus ir sąsajas su andragogo konsultanto veikla.

Tyrimo metodai: 1) mokslinės, metodinės literatūros ir dokumentų analizė, siekiant išsiaiškinti šiuolaikinės karjeros sampratą, raidos bruožus, profesinio orientavimo paslaugų suaugusiesiems teikėjo andragogo konsultanto vaidmenį bei veiklos aspektus; 2) kokybinis tyrimas (iš dalies struktūruotas interviu), kuriuo siekiama, remiantis švietimo, profesinio orientavimo ir socialines paslaugas suaugusiesiems teikiančioje institucijoje besikonsultuojančiųjų, konsultavimo specialistų patirtimi bei požiūriais, ištirti profesinio orientavimo paslaugų ypatumus ir sąsajas su andragogo konsultanto veikla, teikiant šias paslaugas.

1. Profesinio orientavimo paslaugų andragogo konsultanto veiklos aspektu teorinio diskurso analizė

Profesinio orientavimo sampratos ir tikslų kaita istorijos perspektyvoje. Šiandien akcentuojama daugiaprasmė, įvairialypė, kompleksinė karjeros samprata. Ši nauja arba individuali / asmeninė paties individo valdoma karjera daug platesnė už *profesijos*, *veiklos* ar *darbo* sąvokas (Rosinaitė, 2010). Šiuolaikinė karjeros samprata akcentuoja darbo, mokymosi, šeimos ir laisvalaikio veiklų derinimą, todėl karjera nebeatsiejama nuo socialinio gyvenimo. Šiuolaikinė karjera nukreipta į asmenį, jo tikslus, gebėjimus, motyvus bei poreikius. Karjeros veiksmingumas ar rezultatyvumas nebematuojamas vien atlyginimu, statusu, pripažinimu organizacijoje. Žmogui svarbi savigarba, savirealizacija, veiklos laisvės ir galimybės tobulėti siekis, aktualizuojamas jo iniciatyvumas, novatoriškumas, kūrybiškumas ir kt.

Vis labiau pabrėžiama, kad asmeninės karjeros pagrindas – nuolatinis mokymasis, tobulėjimas, naujų žinių ir kompetencijų, patirties, įgytos per žmogaus gyvenimą vykdant įvairią veiklą, įgijimas. Šiuolaikiniu požiūriu karjera apibūdinama kaip nestabili, daugiakryptė, dinamiška, plėtojama visą gyvenimą, pasižyminti asmens autonomija, savarankiškumu, atsakomybe, grindžiama individualiomis vertybėmis ir interesais (Baruch, 2014). Galima teigti, kad tai ilgalaikis individualus

projektas, kai asmuo siekia profesionalumo, pasitenkinimo, asmeninės sėkmės, saviaktualizacijos, darnos, gyvenimo kokybės.

Kintant žmonių poreikiams, kardinaliai kinta ir pati *profesinio orientavimo* samprata, kurios esmę bei prasmę atskleidžia R. G. Sultana (2014) atlikta lyginamoji analizė (1 lentelė). Akivaizdu, kad pakitus profesinio orientavimo sampratai, pagrindinę poziciją užima žmogus, jo pašaukimas, saviraiška, pasirinkimas ir atsakomybė už savo sprendimus. Šiuolaikinis profesinis orientavimas skirtas visų amžiaus grupių ir įvairių poreikių turintiems žmonėms, prieinamas kiekvienam, visur ir visada. Paslaugos teikėjas – konsultantas yra pagalbininkas, patarėjas, padedantis asmeniui parengti savo gyvenimo, t. y. karjeros, projektą.

1 lentelė. Profesinio orientavimo sampratos kaita

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

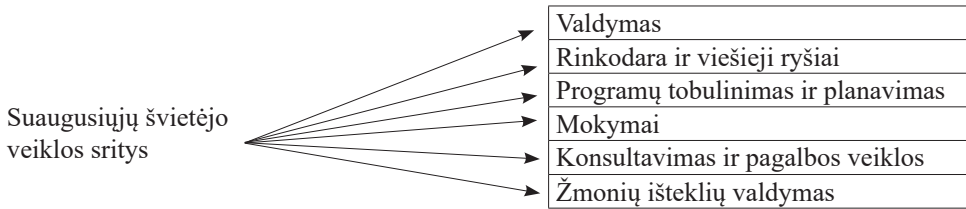
Kadangi karjera yra visą gyvenimą trunkantis procesas, profesinis orientavimas (kurio tikslas – konkretaus žmogaus atitikimas darbo vietai, kartu ir profesijai, teikiant svarbą gabumams, įgūdžiams, žinioms ir jų nustatymui) pakeistas platesniu – *orientavimo dėl karjeros* terminu, kai pagrindinis tikslas – padėti žmogui ne tik teisingai pasirinkti profesiją, bet ir pasiręsti karjerai, ne tik darbo rinkai, akcentuojant psichologines asmenines savybes, interesus bei vertybes, savarankiškumą

ir atsakomybę apsisprendžiant dėl karjeros (Herr, 2013). Nors karjeros paslaugų teikimo srityje įvyko daug pokyčių, ir šiandien laikomasi trijų žingsnių principo (pažink save, pažink aplinką ir planuok karjerą), be abejojimo, gerokai patobulinus ir išplėtus: dėl karjeros – ne tik dėl profesijos (Barkauskaitė, 2007). Tai rodo šio principo logiškumą ir veiksmingumą apsisprendžiant dėl karjeros.

Taigi galima teigti, kad profesinis orientavimas (jo samprata ir tikslai) akivaizdžiai kito istorijos perspektyvoje, prisitaikydamas prie naujų mokslo, ekonominių bei politinių aktualijų. Pereita nuo „į klientą orientuoto“ profesinio orientavimo modelio prie šiuolaikinio profesinio orientavimo, tarnaujančio žmogui ir padedančio jam pasirengti karjerai. Šiuolaikiško profesinio orientavimo tikslas – padėti asmenims integruoti savo vaidmenis sparčiai besikeičiančioje visuomenėje, siekiant platesnės žmonių gyvenimo ir profesinės bei asmeninės veiklos sąveikos, išplečiant karjeros alternatyvų, kurias jie norėtų apsvarstyti ir pasirinkti, spektrą. Tad aktualios tampa suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugos, ypatingas vaidmuo jas teikiant tenka andragogui konsultantui.

Profesinio orientavimo paslaugos, jų sąsajos su andragogo konsultanto veikla. Andragogai – tai asmenys, dirbantys su suaugusiais, turintys andragoginių kompetencijų, organizuojantys studijas ir mokymo/si procesus, skatinantys socialinius, politinius ir kultūrinius pokyčius. Jie atlieka daug profesinių vaidmenų: tutoriai, dalyvaujantys paskiros studijų programos vykdymo procese; skatintojai, padedantys suaugusiam besimokančiajam palengvinti jo mokymosi procesą; konsultantai, patarėjai, tarpininkai, padedantys suaugusiesiems panaudoti savo turimus vidinius išteklius, sprendžiant realias gyvenimo bei profesines problemas, skatinantys besikonsultuojančiuosius kritiškai suvokti tikrovę, kultūrinės vertybes ir toleranciją, tikslingai plėtoti partnerystę visuomenėje (Lukianova, 2014). Jie ir profesionalūs pokyčių iniciatoriai, gebantys atlikti savo vaidmenį, suvokiantys, kodėl kažkas daroma, gebantys mokyti, konsultuoti ir patarti, atlikti vertinimą ir būtinus tyrimus, įvaldę komunikacinius įgūdžius (Reichmann, 2017). Taigi andragogas visų pirma yra asmuo, kuris išmanydamas andragoginės veiklos specifiką, metodiką, principus, ypatumus palengvina suaugusiojo mokymosi procesą, pakonsultuoja, pataria, paremia, padeda.

J. Wittpoch'as (2019) skiria andragogo (suaugusiųjų švietėjo) veiklos sritis (1 pav.), profesinio orientavimo veiklą priskirdamas konsultavimo ir pagalbos sričiai. Kaip teigia J. Kade ir kt. (2017), suaugusiųjų švietėjo veiklų sąrašą būtų galima tęsti, papildant kitomis veiklomis, tokiomis kaip: tikslų nustatymo refleksija, visuomeninės bei institucijų veiklos sąlygų analizė, visuomeninė veikla ir t. t. Svarbu paminėti ir andragogo veiksmingos pagalbos, vertinant besimokančiojo galimybes bei reikmes renkantis ir valdant karjerą – savo mokymosi bei profesinį kelią, tobulinantis užtikrinimas.



1 pav. Andragogo (suaugusiųjų švietėjo) veiklos sritys (Wittpoch, 2019)

Konsultavimas dėl karjeros – tai pagalba jau dirbančiam ar dėl karjeros apsisprendusiam asmeniui projektuojant savo tolesnę pasirinktos profesijos karjerą. Karjeros konsultanto pagalba būtina, nes ne kiekvienas žmogus geba savarankiškai spręsti savo karjeros klausimus ir su tuo susijusius uždavinius. Konsultuoti dėl karjeros būtina tada, kai žmogus nori suvokti savo požiūrį į karjeros planavimą ir valdymą, įvertinti įvairias galimybes, kultūrinį bei socialinį kontekstą (Borgen ir kt., 2016).

Taigi didėjant žmogaus saviraiškos būdų bei karjeros galimybių įvairovei, svarbi tampa kompetentinga pagalba sprendžiant įvairias su karjera susijusias problemas, čia svarbus vaidmuo tenka karjeros specialistui – andragogui konsultantui, kurio pagrindinės funkcijos yra profesinio orientavimo paslaugų teikimas suaugusiems ir su jomis susijusios veiklos.

Andragogo – profesinio orientavimo konsultanto – veiklos ypatumai: konsultuoti skatinant klientą sąmoningai suvokti savo gyvenimo ir karjeros situaciją, tinkamai reaguoti (mintys, jausmai, elgesys) į tą situaciją, palaikyti jį renkantis karjerą; suteikti informacijos, kuri galėtų praversti formuojant karjerą; nusiųsti klientą papildomai pasikonsultuoti pas kitą specialistą; pateikti rekomendacijų, kaip pildyti gyvenimo aprašymą, rašyti motyvacinį laišką; įvertinti jo kompetencijas, taikant karjeros vertinimo metodikas; mokyti klientą karjeros valdymo; ugdyti prisistatymo įgūdžius; organizuoti kliento savęs pažinimo užsiėmimus, skiriant tam tikras užduotis (Aleliūnaitė ir kt., 2014). Andragogui ne mažiau svarbu ne tik gebėti, bet ir norėti konsultuoti bei padėti, informaciją pateikti prieinama ir suprantama forma. Vis dėlto pirmiausia reikia akcentuoti tai, kad andragogas konsultantas privalo gerai išmanyti suaugusiųjų konsultavimo ypatumus ir esmines problemas. Konsultavimo procese aktuali ir aplinka, tad svarbu pritaikyti patalpas įvairiems klientams, pvz., įrengti vaikų priežiūros kambarius ir pan.

Andragogo – profesinio orientavimo konsultanto veikla apima daugelį sričių: informacijos pateikimą, aiškinimą ir interpretavimą; konsultavimą; gebėjimų, interesų įvertinimą; informacijos rinkimą bei patarimus; tikslų nustatymą ir veiksmų planavimą; motyvavimą; mokymą priimti sprendimus, planuoti, valdyti karjerą

ir t. t. Karjeros konsultanto profesijos standarte (2008) nurodomos septynios pagrindinės karjeros konsultanto veiklos sritys: asmeninis ir profesinis tobulėjimas; informavimas; konsultavimas; mokymas; tyrimai; socialinis bendradarbiavimas; vertinimas. Konsultantų pagalba apima: informavimą; vertinimą (gebėjimų, gabumų ir interesų nustatymas tam tikromis metodikomis); konsultavimą (pagalba konsultuojamajam suprasti savo mintis, jausmus, poreikius prieš priimant tam tikrus sprendimus); tarpininkavimą (pagalba konsultuojamąjį nukreipiant pas atitinkamus specialistus ar institucijas); veiksmų planavimą (pagalba nustatant konsultuojamojo ateities tikslus); mokymą (tam tikrų gebėjimų ugdymas); patarimus (informacijos paaiškinimas ir interpretavimas, atsižvelgiant į konsultuojamojo poreikius); mentorystę (konsultuojamojo motyvavimas, pasitikėjimo savimi skatinimas ir kt.).

Kaip teigia M. L. Savickas (2012), šiuolaikinio profesinio orientavimo siekis – nuolatinis asmens integravimas/į jį supančią aplinką. Padėdamas asmeniui planuoti karjerą, konsultantas padeda priimti sudėtingus sprendimus dėl karjeros, kuriuos veikia įvairūs tarpusavyje susiję veiksniai. Tad karjeros konsultanto veikla išsiplečia nuo paprastų patarimų priimant karjeros sprendimą iki ekspertinio bendradarbiavimo. Vis dėlto galima teigti, kad andragogui – karjeros konsultantui – svarbiausia turėtų būti konsultavimo kokybė, veiksmingas grįžtamasis ryšys, refleksijos, savęs pažinimo, gebėjimo analizuoti savo privalumus ir trūkumus skatinimas. Siekiant užtikrinti profesinio orientavimo paslaugų kokybę, būtinos atitinkamos andragogo konsultanto kompetencijos, tai verčia nuolat vertinti ir tobulinti savo veiklą, numatyti profesinio tobulėjimo perspektyvą.

Norint užtikrinti profesinio orientavimo paslaugų kokybę ir veiksmingumą šios srities specialistams keliami ir tam tikri reikalavimai, kurie priklauso nuo šalies teisinės bazės bei karjeros paslaugas teikiančių institucijų specifikos. Vienose šalyse (pvz., Suomijoje, Airijoje, JAV, Kanadoje ir kt.) karjeros paslaugas gali teikti tik tam tikrą aukštąjį išsilavinimą įgiję akredituoti specialistai. Šveicarijoje profesinio orientavimo konsultantais tampa psichologai, pastaruosiu metu siekiama į šią sritį pritraukti dirbti kitų sričių (pvz., ekonomikos, verslo, žmoniškųjų išteklių valdymo ir kt.) specialistus, kurie puikiai išmano darbo rinką. Vokietijoje profesinio orientavimo paslaugas gali teikti turintieji aukštąjį psichologijos, pedagogikos, socialinio darbo sričių išsilavinimą. Būtina karjeros specialisto veiklos sąlyga – teistumo nebuvimas (Sozialgesetzbuch (SGB) Drittes Buch (III), 2016). Kitose šalyse karjeros specialistams keliami reikalavimai griežtai nereglamentuojami. Lietuvoje konsultantai, dirbantys profesinio orientavimo srityje, turi atitikti šiuos specialius reikalavimus: turėti aukštąjį išsilavinimą socialinių mokslų srityje, išmanyti, kaip veikia darbo rinkos sistema, be to, ir bedarbių psichologiją, būti susipažinus su karjeros konsultavimo principais, mokėti dirbti su suaugusiųjų grupėmis, gebėti

savarankiškai planuoti, organizuoti, analizuoti savo veiklą (Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas, 2012).

Profesinio orientavimo sistemoje šios paslaugos skaidomos į tris sudedamąsias dalis: konsultavimas, informavimas, ugdymas dėl karjeros (Euroguidance Lietuva, 2018). Konsultavimas dėl karjeros (angl. *career counselling*) reiškia procesą, kai bendradarbiauja profesionalus konsultantas ir konsultuojamasis, siekdami išspręsti su karjera susijusias problemas (Kidd, 2016). Informavimas dėl karjeros (angl. *career information*) apima informacijos apie mokymo programas, susijusias su mokymosi galimybėmis, profesijomis, kvalifikacija, situacija darbo rinkoje, įsidarbinimu, mobilumo, profesinės karjeros galimybėmis ir pan., teikimą (Rosinaitė, 2010). Su informavimo ir konsultavimo paslaugomis glaudžiai susijęs ugdymas dėl karjeros (angl. *career education*), tai pagalba, kurios metu ugdomi asmens pasaulio ir savęs pažinimo gebėjimai, įgyjamos žinios, būtinos, siekiant priimti su profesija, karjera susijusį sprendimą (Herr ir kt., 2007).

Ugdymas dėl karjeros – tai nuosekliai taikomų priemonių, kai siekiama ugdyti asmens karjeros planavimo, įgyvendinimo ir vertinimo, t. y. karjeros valdymo, kompetencijas, visuma (Euroguidance Lietuva, 2018). Paprastai ugdymas dėl karjeros – tai specialus mokymo kursas, pagalba rengiant individualų ugdymosi ar karjeros planą. Ši paslauga aktuali ne tik bendrojo ugdymo mokyklų mokiniams, bet ir besimokantiesiems profesinio mokymo įstaigose bei aukštosiose mokyklose, ne tik jaunimui, bet ir suaugusiems asmenims – dirbantiems bei bedarbiams. Taigi andragogas, karjeros konsultantas, turi teikti kokybiškas paslaugas visiems gyventojams, nepaisant jų amžiaus, lyties, tautybės, gyvenamosios vietos ar socialinės padėties, atsižvelgiant į jų individualius poreikius, kuriuos būtina derinti su visuomeniniais; gerinti jaunų žmonių ir suaugusiųjų gebėjimą įsidarbinti, skatinti jų verslumą ir nuolatinį žinių siekį; skatinti žmonių socialinį aktyvumą ir atsakomybę už savo profesinę veiklą, siekiant išvengti socialinės atskirties (Karjeros konsultanto profesijos standartas, 2008).

Karjeros paslaugų tikslas – padėti asmenims bet kuriame gyvenimo etape priimti sprendimus dėl mokymosi, studijų ar darbo ir valdyti savo karjerą (Dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategiją, 2008). Vieniems asmenims užtenka tik patarimo, kur ir kaip susirasti reikiamą informaciją arba kaip ją pasinaudoti, kitiems reikia asmeninės paslaugos, susijusios su individualiais žmogaus poreikiais (Borgen ir kt., 2016). Šios paslaugos prisideda prie individualių karjeros kompetencijų ugdymo ir įgalina asmenis savarankiškai valdyti, planuoti bei siekti asmeninės karjeros, t. y. padeda įgyti gebėjimų planuoti, organizuoti, vadovauti ir kontroliuoti savo karjerą. Pagrindinė andragogo, karjeros konsultanto, veiklos funkcija – padėti konsultuojamiesiems pažinti savo saviraiškos galimybes, įvairias veiklas ir profesijas, individualias sa-

vybes, galinčias turėti įtakos karjerai, rengti mokymus, siekiant išugdyti tam tikras karjerai svarbias kompetencijas – darbo paieškos, karjeros planavimo, karjeros savivaldos ir pan.

Apibendrintai galima teigti, kad profesinio orientavimo paslaugos – viena iš daugelio andragogo veiklos sričių, siekiant padėti įvairaus amžiaus ir skirtingų poreikių turintiems asmenims apsispręsti dėl karjeros. Tai konsultavimo, informavimo, ugdymo dėl karjeros paslaugos, kurių tikslas – padėti asmeniui sąmoningai pasirinkti jam tinkamas švietimo ir užimtumo veiklas, sudaryti sąlygas įgyti karjeros kompetencijų, aktyviai siekti karjeros. Nepaisant profesinio orientavimo paslaugų įvairovės, visų jų turinys panašus – tai visuma tarpusavyje susijusių procesų, veiklos rūšių ar paslaugų, kurios turi padėti bet kurio amžiaus ir gyvenimo tarpsnio žmonėms priimti su mokymusi, profesine veikla, įsidarbinimu ar kitu karjeros klausimu susijusius sprendimus bei valdyti karjerą. Tai neatsiejama nuo informacijos, kuri susijusi su mokymosi, profesijų, kvalifikacijos, darbo rinkos, įsidarbinimo, mobilumo galimybėmis, teikimo. Šios srities specialistams keliami reikalavimai priklauso nuo šalies teisinės bazės ir karjeros paslaugas teikiančių institucijų specifikos. Siekdamas kokybiškai atlikti profesinio orientavimo konsultanto vaidmenį, andragogas pirmiausia turėtų sužinoti besikonsultuojančiojo poreikius.

2. Apibendrinti profesinio orientavimo paslaugų ypatumų andragogo konsultanto veiklos aspektu tyrimo rezultatai

Tyrimo metodologija ir organizavimas. Siekiant išsiaiškinti ekspertų – karjeros specialistų – ir besikonsultuojančiųjų požiūrį į teikiamas profesinio orientavimo paslaugas bei jų ryšį su andragogo konsultanto veikla, 2019 m. gruodžio mėn. atliktas tyrimas Naumburgo mieste, Vokietijoje, privataus sektoriaus organizacijoje Švietimo ir socialinių paslaugų tarnyba, kuri teikia švietimo, profesinio orientavimo bei socialines paslaugas suaugusiesiems. Ši institucija siūlo įsidarbinimo galimybes, tarpininkauja ieškant darbo ar švietimo įstaigos, teikia mokymosi pagalbos, profesinio pasirengimo, profesinio mokymo, profesinės reabilitacijos, profesinio orientavimo, tęstinio mokymo paslaugas, rengia politinio švietimo ir kalbų kursus. Gauti empiriniai duomenys taikytini tik šios institucijos atžvilgiu.

Tyrimo tikslas – empiriškai pagrįsti profesinio orientavimo paslaugų ypatumus andragogo konsultanto veiklos aspektu. Tikslui įgyvendinti išsikelti du uždaviniai: 1) ištirti profesinio orientavimo paslaugų teikėjų požiūrį į profesinio orientavimo paslaugų ir andragogo konsultanto veiklos ypatumus; 2) atskleisti profesinio orientavimo paslaugų gavėjų požiūrį į teikiamas paslaugas ir andragogo konsultanto veiklą jas teikiant.

Tyrimo metodas ir instrumentas. Pasirinktas kokybinis tyrimo metodas – iš dalies struktūruotas interviu, pateikiant klausimus dėl suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugų proceso bei paslaugos teikėjo ir jo veiklos sričių, funkcijų, vaidmenų, kompetencijų. Atskirai suformuluoti klausimai šių paslaugų teikėjams ir gavėjams. Kokybinio tyrimo rezultatai analizuojami taikant turinio analizės (angl. *content analysis*) metodą.

Tyrimo bazė ir imtis. Tyrime iš viso dalyvavo 12 asmenų (6 moterys ir 6 vyrai): 6 ekspertai [1 institucijos vadovas (V-1) ir 5 darbuotojai – karjeros konsultantai] (AK-2, AK-3, AK-4, AK-5, AK-6), 6 paslaugos gavėjai – konsultuojamieji (K-7, K-8, K-9, K-10, K-11, K-12). Renkantis tyrimo informantus, taikyti šie kriterijai: viena grupė informantų turėjo būti kompetentingi asmenys, turintys specialios patirties ir išmanantys tiesiogiai su tyrimo objektu susijusią sritį; kita informantų grupė turėjo būti susidūrusi su tyrimo objektu, siekiant patenkinti savo poreikius. Tokiu pasirinkimu siekta surinkti kuo daugiau naudingos informacijos apie tiriamąjį objektą. Tad tyrimui pagal įvardytus kriterijus pasirinkti šie informantai: 1) ekspertai, dirbantys profesinio orientavimo paslaugų srityje, jų kasdienė veikla – suaugusiųjų konsultavimas karjeros, mokymo, įsidarbinimo ir kt. klausimais; 2) suaugę konsultuojamieji, kuriems šios paslaugos teikiamos.

Tyrimo dalyvių charakteristika. Pirmąją grupę sudarė ekspertai: viena 59 m. moteris, 16 metų vadovaujanti tirtai Švietimo ir socialinių paslaugų tarnybai, įgijusi universitetinį išsilavinimą (socialinės pedagogikos bakalaurė ir vadybos magistrė), neformaliojo mokymosi ir savišvietos būdu įvaldžiusi andragogines kompetencijas, turinti didelę personalo, teikiančio profesinio orientavimo paslaugas, suaugusiųjų švietimo įstaigos vadovavimo bei teikiamų paslaugų kokybės valdymo, administracinių klausimų sprendimo patirtį, puikiai išmano profesinio orientavimo paslaugų teikimo suaugusiesiems proceso aspektus. Kiti 5 ekspertai – šios institucijos darbuotojai, konsultantai, kurių darbas tiesiogiai susijęs su suaugusiųjų profesiniu orientavimu: 3 moterys ir 2 vyrai. Vienas informantas priklauso amžiaus grupei nuo 30 iki 40 m., du – 41–50 m., kiti du – vyresni kaip 50 m. Visi turi aukštąjį universitetinį, tik skirtingų sričių (socialinio darbo, pedagogikos ar vadybos) išsilavinimą, andragogines kompetencijas patvirtinančius kvalifikacijos tobulinimo pažymėjimus. Pagal darbo stažą profesinio orientavimo srityje informantai konsultantais dirba nuo 5 iki 10 metų. Apibendrintai galima teigti, kad šioje institucijoje profesinio orientavimo paslaugas suaugusiesiems teikia kvalifikuoti, kompetentingi specialistai.

Antrąją grupę sudarė 6 informantai – 26–39 m. amžiaus profesinio orientavimo paslaugų gavėjai: 2 moterys, 4 vyrai, iš kurių 3 – imigrantai. 2 besikonsultuojantieji turi aukštąjį, 2 – profesinį, 2 – vidurinį išsilavinimą. Taigi tyrime dalyvavę informantai yra baigę vidurinę mokyklą, įgiję profesiją ar net turi aukštojo moks-

lo diplomą. 3 informantai tyrimo metu neturėjo darbo vietos, 2 niekur nesimokė, 1 informantas dirbo, bet darbu buvo nepatenkintas, tad ieškojo kitų įsidarbinimo galimybių. Tai leidžia teigti, kad ši institucija teikia profesinio orientavimo paslaugas ir pagalbą pagal individualius poreikius ne tik jauniems, bet ir suaugusiems asmenims.

Profesinio orientavimo paslaugų teikėjų požiūrio į šių paslaugų ir andragogų konsultantų veiklos ypatumus analizė. Siekiant išsiaiškinti profesinio orientavimo paslaugų ypatumus, konsultantų klausta: *kokioms tikslinėms grupėms Jūs teikiate profesinio orientavimo paslaugas ir kuo jos pasižymi?* Atlikus informantų pasisakymo analizę, matoma, kad profesinio orientavimo paslaugų gavėjai tirtoje institucijoje – dažniausia 18–40 m. asmenys, „iškritę“ iš mokymo įstaigų, bedarbiai, neretai turintys ir priklausomybių, taip pat imigrantai, turintys įvairių problemų, bet ieškantys galimybių mokytis bei dirbti. Informantai savo kasdienėje veikloje susiduria su neturinčiais išsilavinimo ir įgijusiais išsilavinimą bedarbiais, socialiai remtinais ar rizikos grupei priklausančiais asmenimis. Dažnai tai kitų šalių piliečiai. Taigi, kaip rodo atlikta analizė, profesinio orientavimo paslaugos, prisidedančios prie mokymosi ir darbo motyvavimo, įsidarbinimo, padedančios įgyti darbo vietoje ar rinkoje reikalingą kvalifikaciją, padidinti asmens mobilumą ir socialinę įtrauktį, teikiamos visiems žmonėms visą jų gyvenimą.

Norint apibrėžti profesinio orientavimo paslaugų proceso aspektus, paslaugų teikėjų veiklos lauką, ekspertų teirautasi: *kokias profesinio orientavimo paslaugas teikiate savo institucijoje?* Informantai teigė, kad konsultavimo spektras labai platus: nuo savojo „aš“ suvokimo iki motyvavimo siekti asmeninių tikslų bei tobulėti. Konsultavimas mokslo, įsidarbinimo, gyvenimo klausimais papildomas informavimu apie įvairias integravimosi į švietimo ar darbo rinką, visuomeninės veiklos galimybes. Galima teigti, kad sąmoningas apsisprendimas neturint informacijos neįmanomas. Daug dėmesio įstaigoje skiriama mokymams, t. y. ugdymui dėl karjeros: siūlomi pradiniai integracijos kursai imigrantams, raštvedybos, kalbų kursai, vedamos psichologijos paskaitos ir kt. Ne mažiau dėmesio skiriama tarpininkavimui, t. y. bendradarbiavimui su įvairiomis darbo bei mokymo institucijomis, migracijos tarnybomis, ir veiklinimui, t. y. konsultuojamųjų savo profesinio apsisprendimo tinkamumo patikrinimui, nes žmogus geriausiai save ir profesiją pažįsta tik konkrečiai veikdamas, tipinėje veiklos situacijoje.

Siekiant nustatyti, kokie yra profesinio orientavimo paslaugų kokybės užtikrinimo mechanizmai, klausta, kaip užtikriniate suaugusiems teikiamų profesinio orientavimo paslaugų kokybę? Kaip ir minėta, norint pasiekti profesinio orientavimo tikslų, būtina sąlyga yra konsultanto, teikiančio profesinio orientavimo paslaugas, veiklos kokybė. Didelę įtaką paslaugų kokybei turi darbuotojų profesionalumas, įgūdžiai, kompetencijos ir nuolatinis tobulinimas. Išanalizavus informantų

pasisakymus, galima teigti, kad tirtose institucijose daug dėmesio skiriama kompetencijų tobulinimui: visi konsultantai, turėdami aukštojo mokslo išsilavinimą, nuolat dalyvauja įvairiuose kvalifikacijos tobulinimo renginiuose: „nuolat keliu savo kvalifikaciją“ (AK-2); „tobulinu savo kompetencijas“ (AK-4); „stengiuosi dalyvauti įvairiuose seminaruose“ (AK-3). „Kadangi darbas susijęs ir su imigrantais, savivaldybė siūlo paskaitas, supažindina su esminiais teisiniais pakeitimais, su migracijos teisinės normos reglamentuojančiais dokumentais ir kt.“ (V-1); „dalinamės informacija bei patirtimi su kolegomis darbo vietoje ir už jos ribų“ (AK-6). Kadangi informantai dirba ir su socialinės rizikos grupei priklausančiais asmenimis, įvardija psichologinių žinių svarbą: „pati ieškau psichologinės literatūros“ (AK-2); „savarankiškai gilinu teisinių žinių pagrindus“ (AK-3); „užsiimu savišvieta“ (AK-4; AK-5); „keičiuosi aktualiomis žiniomis su kolegomis“ (AK-3). Informantai savarankiškai mokosi užsienio kalbų; „gilinu anglų, prancūzų kalbos žinias ir įgūdžius“ (AK-2; AK-6); „vertėjauju...“ (V-1).

Galima teigti, kad profesinio orientavimo paslaugų kokybę leidžia užtikrinti ryšių su institucijomis ir organizacijomis partneriais palaikymas, t. y. andragogai – karjeros konsultantai – turėtų skatinti institucijas, organizacijas, darbdavius, klientus ir suinteresuotus pavienius asmenis bendradarbiauti taip, kad pagerėtų teikiamų paslaugų kokybė ir veiksmingumas. Informantų teigimu, „labai svarbus bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis, nes tik būdami kartu galime pasiekti gerų rezultatų ir patenkinti mūsų klientų poreikius“ (V-1); „bendradarbiaujame su daugeliu organizacijų...“ (AK-2). Institucijos darbuotojai, teikiantys suaugusiesiems profesinio orientavimo paslaugas, bendradarbiauja su švietimo, sveikatos, socialinėmis tarnybomis, teisėsaugos institucijomis, įdarbinimo organizacijomis, ambasadamis, vertimo biurais ir kt. Kaip matome, tirtos institucijos bendradarbiavimo tinklas, siekiant tobulinti teikiamų paslaugų kokybę ir efektyvumą, atliepti klientų reikmes, labai platus.

Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, iš konsultanto reikalaujama planuoti ir vertinti savo veiklą. Kaip atskleidė surinktų duomenų analizė, veiklos planavimas, kaip tikslų ir uždavinių formavimas, atsižvelgiant į kliento lūkesčius, – vienas iš institucijos teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo garantijų. Informantai įvardijo vertinimo / įsivertinimo, kaip vienos iš svarbiausių veiklos kokybės rodiklių kategorijų, subkategorijas: ataskaitos, kaip viena iš įsivertinimo formų („darbuotojai pateikia veiklos proceso bei rezultatų ataskaitas, kurias analizuojame ir ieškome veiklos tobulinimo būdų“, V-1); refleksija („pergalvoju, ką galėjau padaryti geriau vienoje ar kitoje situacijoje“, AK-3); „būna atvejų, kai tikrai permaštai ir pasimokai bei žinai, kaip elgsiesi kitą kartą“, AK-6; „apmaštai, analizuoju savo patirtį, mokausi iš jos, siekiu patobulinti savo veiklą“, AK-2; „planuoju savo veiklą, ją analizuoju ir vertinu ir taip siekiu užtikrinti savo veiklos kokybę“, V-1); grįžtamasis

ryšys iš konsultuojamųjų, mokymo rezultatų vertinimas („įvertindamas mokymų rezultatus, matau, kam ko trūksta, tuomet ruošu medžiagą individualiai“, AK-V4; „buvusių klientų padėkos mums parodo, kad jie yra patenkinti mūsų darbo kokybe“, AK-5).

Kadangi kokybės reikalavimus nustato vartotojai, kokybė dažnai nusakoma kaip šiandieninių arba numanomų jų poreikių ir lūkesčių patenkinimas. Galima teigti, kad pagrindiniai profesinio orientavimo paslaugų kokybės kriterijai yra šie: paslaugos teikėjų kompetentingumas, nes būtina atitinkama kokybė; užtikrintumas, siekiant atitikti paslaugų gavėjų lūkesčius; paslaugų klientams prieinamumas (pvz., vietos, darbo laiko ir pan. požiūriu); bendravimas, t. y. paslaugų gavėją būtina išklausti ir jam turi būti suteikiama paslauga ta kalba, kurią jis supranta. Vis dėlto svarbiausias profesinio orientavimo paslaugų kokybės aspektas yra darbuotojai – karjeros konsultantai, nes didžiąja dalimi šių paslaugų kokybę lemia jų profesionalumas.

Siekiant išsiaiškinti konsultanto veiklos ypatumus, teirautasi, kokias kasdienes užduotis atliekate savo darbe? Tyrimo metu informantai kaip savo veiklos užduotis išskyrė tokias kategorijas: organizavimas – tai susitikimai arba jų derinimas su darbdaviais, seminarų, mokymų organizavimas, metodinės medžiagos ruošimas; informacijos, susijusios su kliento poreikiais, rinkimas, sisteminimas ir kt.: „ieškau tinkamos klientui darbo vietos...“ (AK-3); „teiraujosi, ar tiktų jiems žmogus su tam tikrais sveikatos sutrikimais, kokios būtų darbo sąlygos...“ (AK-5); „derinu susitikimų su darbdaviu laiką ir vietą“ (AK-2), „organizuoju reikalingus seminarus savo klientams“ (AK-6); „klausiu švietimo institucijų, kokios galimybės žmogų įtraukti į besimokančių ar studijuojančių sąrašus, aiškinuosi finansavimo klausimus“ (AK-4); bendravimas su konsultuojamuoju, pagalba jam įvairiais su jo gyvenimu ir karjera susijusiais klausimais: „stengiuosi pažinti žmogų, suprasti, ko jis nori, ko siekia, numatyti tolimesnę veiklos su juo eigą“ (AK-6); „padedu parašyti gyvenimo aprašymus, motyvacinius laiškus, užpildyti gausybę formuliarių, kurie yra tikrai painūs net vietiniams“ (AK-3); grįžtamojo ryšio palaikymas, kliento lydėjimas tolesniame jo karjeros, gyvenimo kelyje: „jei po mėnesio ar dviejų išėjo žmogus iš darbo ar buvo atleistas, analizuoju, svarstau, kodėl jam nepavyko, tęsiame bendradarbiavimą ir padedu toliau“ (AK-5); „dažnai padėjus klientui sėkmingai įsidarbinti ar mokytis ryšys nenutrūksta, bendraujame ir toliau, nors mano konsultacijų ir nebereikia“ (AK-2); „suradus klientams tinkamą įdarbinimo, praktikos ar studijų vietą, neretai ryšį palaikome ir toliau“ (AK-4); dokumentavimas – „kasdien savo veiklą privalau registruoti“ (AK-6); „veiklos rezultatus turiu protokoluoti kiekvieną darbo dieną“ (AK-3); „didelę laiko dalį, deja, tenka skirti ataskaitų rašymui bei protokolavimui“ (AK-5); „nemažai laiko atima kasdienės veiklos žurnalų pildymas...“ (AK-2).

Galima teigti, kad suaugusiųjų profesinio orientavimo konsultantų pagrindinės užduotys yra: rinkti ir sisteminti tikslinių grupių poreikius atitinkančią informaciją, informuoti konsultuojamąjį apie švietimo teikėjus, mokymosi sąlygas, aisykles, įsidarbinimo ir karjeros galimybes, supažindinti jį su įvairiomis veiklomis, kurios gali turėti įtakos jo karjerai, organizuoti mokymus, seminarus, siekiant išugdyti karjerai svarbias kompetencijas, ir kt. Taigi kasdienė konsultantų veikla tirtoje institucijoje yra labai įvairi ir intensyvi, tam reikia turėti nemažai specialiųjų žinių, kompetencijų ir gebėjimų. Čia konsultantas yra mentorius, patarėjas, padrąsintojas, informacijos teikėjas, pagalbininkas, vadybininkas, organizatorius, koordinatorius, tarpininkas ir tyrėjas.

Siekiant nustatyti konsultantų veiklos metodus, klausta: *kokius konsultavimo metodus taiko konsultuodami savo klientus?* Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad informantai savo darbe, konsultavimo procese, taiko stebėjimo, pokalbio, anketavimo ir kliento poreikių, norimų pokyčių aptarimo metodiką: „man svarbiausias yra pokalbis, bendravimas su klientu, nes taip man geriausiai pažinti žmogų, suprasti, kokia jo patirtis, gebėjimai, kokie jo siekiai bei poreikiai“ (AK-6); „dažniausiai aš praktikuoju pokalbį, nes tai leidžia man įsigilinti į kliento problemos ar siekių esmę, nusistatyti tikslus bei uždavinius jų sprendimui“ (AK-4); „visada ir nuo pat pirmųjų akimirkų atidžiai stebiu savo klientą, kaip jis elgiasi, koks jo žodynas, kaip jis reiškia savo mintis...“ (AK-3); „apsisprendžiu, koku metodu konsultuoti klientą, priklausomai nuo situacijos ir asmeninių kliento charakteristikų“ (AK-2); „pažinti klientą man padeda specialios anketos ir testai...“ (AK-5). Taigi galima teigti, kad tirtoje institucijoje taikomi visi pagrindiniai konsultuojamojo pažinimo metodai: stebėjimas, pokalbis, pasakojimas, anketos ir testai, kai siekiant geresnio konsultavimo rezultato bei šio proceso veiksmingumo, renkama svarbi informacija apie kliento gyvenimo įvykius ir faktus.

Norint patenkinti kliento poreikius, įgyvendinti numatytus tikslus, svarbu, kaip konsultantas organizuoja savo darbo procesą, kaip geba atlikti konkrečias funkcijas teikdamas profesinio orientavimo paslaugas suaugusiesiems. Siekiant tai išsiaiškinti, informantų klausta: *kokių kompetencijų, jų nuomone, reikia konsultantui, teikiančiam profesinio orientavimo paslaugas suaugusiesiems?* Informantų nuomone, konsultantas, teikdamas suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugas, turi turėti šias asmenines ir socialines kompetencijas: „išskirčiau komunikacinius gebėjimus, nes mes dirbame su specifinėmis ar socialinės rizikos grupei priklausančiais klientais (...) atitinkamai bendraudamas sukuri tarpusavio pasitikėjimo lauką, užtikrini konfidencialumą, leidi žmogui pasijausti saugiau...“ (V-1); „būtinai bendravimas ir bendradarbiavimas su kolegomis, kuris sukuria gerą darbo atmosferą, o mūsų kasdienėje veikloje ji labai svarbi“ (AK-3); „svarbu sugebėti pažinti klientą, atpažinti jo elgesį, greitai reaguoti į situaciją, spręsti konfliktus“ (AK-4); „reikia

gebėti prisiiimti atsakomybę, būti empatiškam, kantriam, suprasti, padrašinti ir palaikyti klientą, gebėti „skaityti tarp eilučių...“ (AK-6); „reikalinga sugebėti žmogų motyvuoti, paskatinti pasitikėti savimi ir savo sėkme...“ (AK-2). Taigi ekspertai, analizuodami andragogui, orientavimo karjerai konsultantui, būtinas kompetencijas, dėmesį sutelkia ne ties profesinėmis, o ties bendrosiomis kompetencijomis.

Profesinio orientavimo paslaugų gavėjų požiūrio į teikiamas paslaugas ir andragogo konsultanto veiklą analizė. Siekiant iširti informantų požiūrį į gaunamų paslaugų prieinamumą, klausta: *kaip sužinojo apie profesinio orientavimo suaugusiesiems šioje organizacijoje teikiamas paslaugas?* Empirinių duomenų analizė atskleidė, kad konsultuojamieji profesinio orientavimo paslaugas susiranda per suinteresuotas institucijas, tokias kaip užimtumo, migracijos tarnybos, arba juos nukreipia draugai, pažįstami, kurie jau naudojosi šiomis paslaugomis ar girdėjo apie jas gerų atsiliepimų, be to, šioje institucijoje teikiamos profesinio orientavimo paslaugos nemažai reklamuojamos: „apie šią įstaigą sužinojau iš užimtumo tarnybos“ (AK-3); „...iš migracijos tarnybos“ (AK-6); „...iš pažįstamos socialinės darbuotojos“ (AK-5); „...iš gautos spausdintos reklamos“ (AK-2); „apie tokių paslaugų teikėjus man papasakojo draugai...“ (AK-2). Galima teigti, kad bendradarbiavimas, glaudūs institucijų tarpusavio ryšiai, informacijos sklaida, teigiami atgarsiai apie suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugų teikėjus leidžia užtikrinti ne tik paslaugų kokybę, bet ir paslaugų asmenims, ieškantiems pagalbos, patarimų įsidarbinant ar studiju, persikvalifikavimo, kvalifikacijos tobulinimo klausimais prieinamumą. Taigi dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio profesinio orientavimo integravimo į mokymosi visą gyvenimą procesą didelis dėmesys tirtoje institucijoje skiriamas profesinio orientavimo paslaugų koordinavimui bei jų prieinamumo užtikrinimui visoms suaugusiųjų grupėms.

Norint išsiaiškinti, su kokiais lūkesčiais asmenys kreipiasi į karjeros konsultantą pagalbos, informantų klausta, ko tikėjosi, t. y. kokie jų buvo lūkesčiai, iš profesinio orientavimo paslaugas teikiančių konsultantų? Išanalizavus informantų pasisakymus, paaiškėjo, kad vieniems konsultuojamiesiems reikia patarti darbo arba mokymo klausimais, kiti tikisi gauti informacijos apie darbo, praktikos, mokymosi vietas. Dar kiti – tiesiog pagalbos tvarkantis pamestus dokumentus, be kurių žmogus praranda galimybę įsidarinti. Pagal išskirtas kategorijas informantai iš konsultantų tikisi patarimo ir informacijos dėl praktikos, darbo ar mokymosi vietos paieškų: „man reikėjo, kad man padėtų pažinti, suprasti save, savo norus...“ (AK-2); „man reikalinga buvo informacija apie darbo vietas, atlyginimus, darbo sąlygas, dokumentaciją, įsidarbinimo galimybes“ (AK-6); „labai norėjau susirasti darbo vietą ir pagaliau įsidarinti“ (AK-3); „ieškojau praktikos vietos su lūkesčiais ten likti dirbti“ (AK-5); „norėjau, kad mane užrašytų į vokiečių kalbos kursus, kad paskui gaučiau darbą, taip pat man reikėjo pagalbos tvarkant dokumentus...“

(AK-4). 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. Kad pasiektų šį tikslą, konsultuojamieji su konsultanto pagalba turi įveikti daugelį iškilusių problemų: „...tiesiog pats nežinau, viskas kažkaip nesiseka“ (AK-3); „pamečiau dokumentus, nežinau, ką daryti“ (AK-4); „noriu mokytis vokiečių kalbos, tada jau tikrai gausiu darbą...“ (AK-4). Galima teigti, kad andragogo konsultanto veikla teikiant profesinio orientavimo paslaugas susijusi su patarimais, pagalba įsidarbinant ar ieškant mokymo įstaigos, sprendžiant klientų asmeninio pobūdžio ir kitas problemas, informacijos teikimu. Čia andragogas yra konsultantas – patarėjas, pagalbininkas, pabrąsintojas, informacijos teikėjas ir kt.

Siekiant daugiau sužinoti apie andragogą konsultantą konsultavimo procese informantų teirautasi, kaip jie apibūdintų šias paslaugas suteikusį konsultantą, profesinio orientavimo paslaugų suaugusiajam specialistą. Informantų konsultantą, teikiančią jiems minėtas paslaugas, taip apibūdina: „informatyvus, išmanantis specialistas“ (AK-5); „greitai reaguojantis į kliento problemą ir jos sprendimą“ (AK-2); „dėmesingas, paslaugus, toks draugiškas, kad visa baimė išgaravo...“ (AK-4); „gebantis nuoširdžiai bendrauti“ (AK-6); „profesionalus, lankstus teikiant pagalbą“ (AK-3); „kantrus, empatiškas, tolerantiškas, gebantis priimti klientą tokį, koks jis yra ir jam padėti“ (V-1); „nuoširdžiai besidomintis kliento poreikiais, jo problema, pabrąsinantis jį, normalizuojantis jo patiriamus sunkumus ir problemas“ (E-1). Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad andragogas konsultantas daug dėmesio skiria santykiams su klientu, bendrauja, bendradarbiauja, atsako už kryptingą konsultavimo proceso eigą. Galima teigti, kad konsultavimo procese svarbūs dalyvaujančiųjų tarpusavio sąveikos aspektai, lemiantys tolesnę konsultavimo proceso sėkmę. Čia ypač svarbu, ar šiam procesui būdinga abipusė sąveika ir supratimas, konsultanto gebėjimas parinkti bei aiškiai, suprantamai pateikti klientui naudingą informaciją.

Išvados

Profesinis orientavimas, apimantis konsultavimą, informavimą ir ugdymą karjerai, šiandien laikomas vienu svarbiausių veiksnių, skatinančių mokymąsi visą gyvenimą, ekonominę plėtrą, užimtumą, darbo jėgos prisitaikymą prie rinkos sąlygų, socialinę integraciją ir lygias galimybes. Profesinio orientavimo keliami tikslai – padėti asmenims kuo veiksmingiau panaudoti jų turimus gebėjimus, lanksčiai reaguoti į nuolat besikeičiančią aplinką, sėkmingai spręsti asmeninio gyvenimo problemas – atskleidžia šių paslaugų reikšmingumą ir sudėtingumą, tikslų siekimo

sąsajas su ekonominio konkurencingumo, socialinio stabilumo užtikrinimu, švietimo bei užimtumo strategijų įgyvendinimu.

Profesinio orientavimo paslaugos aktualios, nes suteikia galimybę bet kurio amžiaus asmeniui visą jo gyvenimą nustatyti jo kompetencijas, interesus, siekiant priimti prasmingus sprendimus, susijusius su mokymusi, tobulėjimu, darbu, profesijos, karjeros pasirinkimu. Deja, šių paslaugų teikimas dažniausia orientuotas į jaunos, besimokančius asmenis, tad aktualu profesinio orientavimo paslaugų teikimą išplėsti, ypatingą dėmesį skiriant suaugusiųjų švietimui – įvairių suaugusiųjų grupių profesiniam orientavimui. Šio proceso veiksmingumą bei paslaugų kokybę riboja ir specialiai suaugusiųjų profesiniam orientavimui skirtų metodikų, priemonių, rekomendacijų bei parengtų kvalifikuotų andragogų konsultantų stygius.

Atliktas tyrimas atskleidžia profesinio orientavimo paslaugų teikėjo, karjeros specialisto, veiklos sąsajas su andragogo konsultanto veikla – teikiamos profesinio orientavimo paslaugos suaugusiesiems (imigrantams, asmenims, „iškritusiems“ iš mokymo įstaigų, dirbantiems, bedarbiams, žmonėms, turintiems įvairių priklausomybių), atliekant konsultanto, pagalbininko, mentoriaus, tyrėjo, tarpininko, organizatoriaus, koordinatoriaus ir kitus vaidmenis. Karjeros specialistų kasdienės veiklos laukas labai įvairus: tai ir kliento pažinimas, poreikių, galimybių nustatymas bei patenkinimas, parama, pagalba, konsultavimas, informavimas apie darbo rinką ir švietimo įstaigas, mokymo organizavimas ir įgyvendinimas, darbo, mokymosi, studijų, praktikos vietos paieška, susitikimai su darbdaviais ir t. t. Šioms funkcijoms atlikti būtinos profesinės ir bendrosios kompetencijos. Apklausti karjeros specialistai mano, kad turi kompetencijų teikti suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugas, siekdami užtikrinti jų kokybę savarankiškai gilina psichologijos, teisės, užsienio kalbų žinias, tobulina kvalifikaciją, analizuoja, vertina veiklos rezultatus, dalijasi patirtimi su kolegomis, aktyviai bendradarbiauja su socialiniais dalininkais ir kt. Tuo tarpu profesinio orientavimo paslaugų gavėjai labiau aktualizuoja bendrąsias nei profesines karjeros specialisto kompetencijas, teigdami, kad jiems svarbu profesionalumas, bet ne mažiau svarbi ir draugiška, palaikanti aplinka, gebėjimas greitai reaguoti į problemą, bendravimas, empatija, kantrybė, tolerancija, kt.

Tačiau, kaip atskleidė tyrimas, pasitaiko ir nesėkmingų darbo su klientais atvejų. Taigi profesinio orientavimo paslaugų teikėjams būtina plėtoti ir tobulinti kompetencijas dalyvaujant formaliajame švietime, mokantis neformaliai tiek darbo vietoje, tiek už jos ribų, užsiimant savišvieta, siekti andragoginio išsilavinimo įgyjant andragogines, suaugusiųjų konsultavimo kompetencijas, siekiant veiksmingai dirbti su įvairiomis suaugusiųjų grupėmis, teikiant jiems kokybiškas profesinio orientavimo paslaugas. Be to, tyrimas atskleidė, kad per daug laiko skiriama kasdienės veiklos dokumentavimui, aprašymui, ataskaitų pildymui, tad mažiau laiko

lieka konsultuojamiesiems, jų problemoms. Taigi tirta institucija turėtų tobulinti konsultanto pareigybinių kompetencijų aprašą, o konsultantai – laiko planavimo ir valdymo kompetencijas.

Apibendrinta teorinė, dokumentų ir empirinio tyrimo analizė leidžia teigti, kad profesinio orientavimo paslaugas teikia atsakingi, kompetentingi, savo profesionalumu, profesinės veiklos tobulinimu bei paslaugų kokybe besirūpinantys konsultantai. Jų veikla, nukreipta į suaugusių asmenų su karjera susijusių lūkesčių tenkinimą, yra įvairi, daugiafunkcė, tačiau, kaip atskleidė tyrimas, suaugusiųjų profesinio orientavimo paslaugų procesas tirtoje institucijoje nepasižymi jokiais išskirtiniais bruožais: dirbama, remiantis konsultanto pareigybinių kompetencijų aprašu, kurį būtina tobulinti.

Literatūra

- Aleliūnaitė, R., Lapinskas, E. (2014). *Karjeros konsultavimas*. Vilnius: VU Karjeros centras.
- Andragogo profesinės veiklos aprašas*. (2013). [Interaktyvus]. Prieiga internete: <http://www.smm.lt/web/lt/teisesaktai/tei/ministro-isakymai> [žiūrėta 2019-12-10].
- Barkauskaitė, M. (2007). Profesinis konsultavimas ir orientavimas šiuolaikinio profesinio rengimo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, T. 18, p. 16–23.
- Baruch, Y. (2014). Transforming careers: from linear to multidirectional career paths. Organizational and individual perspectives. *Career Development International*, Vol. 9 (1), p. 58–73.
- Borgen, W. A., Hiebert, B. (2016). Youth counselling and career guidance: What adolescents and young adults are telling us. *International Journal for the Advancement of Counselling*, Vol. 28, p. 63–76.
- Euroguidance Lietuva*. (2018). [Interaktyvus]. Prieiga internete: <http://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/dirbu-karjeroskonsultavimo-srityje/teisine-informacija/orientavimas-k> [žiūrėta 2019-11-19].
- Europa 2020*. [Interaktyvus]. Prieiga internete: <https://ukmin.lrv.lt/lt/administracine-informacija/strategijos/strategija-2020-meuropa> [žiūrėta 2019-12-19].
- European Report 2012. *European Report on Quality Indicators of Lifelong Learning: 15 quality indicators*. [Interaktyvus]. Prieiga internete: http://europa.eu.int/comm/education/life/15indicators_en.pdf [žiūrėta 2019-12-30].
- Europos Tarybos rezoliucija dėl geresnio visą gyvenimą trunkančio orientavimo, integravimo į mokymosi visą gyvenimą strategijos. (2008). Prieiga internete: <https://ukmin.lrv.lt/lt/administracine-informacija/strategijos/strategija-2020-meuropa> [žiūrėta 2019-12-30].
- Europos Tarybos rezoliucija dėl Europos politikos, sistemų ir praktikos stiprinimo visą gyvenimą trunkančio orientavimo srityje. (2004). Prieiga internete: <https://ukmin.lrv.lt/lt/administracine-informacija/strategijos/strategija-2020-meuropa> [žiūrėta 2019-12-31].
- Herr, E. L. (2013). The future of career counselling as an instrument of public policy. *The Career Development Quarterly*, Vol. 52, p. 8–17.
- Herr, E. L., Cramer, S. H. (2007). *Career Guidance and counselling throughout the Lifespan: Systematic Approaches*. New York: Harper Collin.
- Jovaiša, L. (2009). *Profesinio orientavimo ir konsultavimo psichologija*. Vilnius: Agora.
- Kade, J., Nittel, D., Seitter, W. (2017). *Einführung in die Erwachsenenbildung / Weiterbildung*, No. 2, p. 336–379. Anlage, Stuttgart: Kohlhammer.
- Kidd, J. M. (2016). *Understanding Career Counselling*. London: Sage Publication.
- Lukianova, V. (2014). *Professional activities of teacher – andragogue (foreign experience)*. Ukraine: Institute of Pedagogical Education and Adult Education of National Academy of Pedagogical Sciences.
- Karjeros konsultanto profesijos standartas*. (2008). [Interaktyvus]. Prieiga internete: skktg.vdu.lt/downloads/prof_orient/karjeros_konsultanto_profesijos_standartas.pdf [žiūrėta 2019-12-04].
- Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas*. (2012). [Interaktyvus]. Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/>

Gitana Tolutienė, Audronė Paliutienė

- portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.430003 [žiūrėta 2019-12-01].
- Pukelis, K., Garnienė, D. (2008). Lietuvos karjeros konsultavimo sistema. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, Nr. 8, p. 92–107. Kaunas: VDU leidykla.
- Reichmann, J. (2014). *Lifelong and Lifewide Learning – a Perspective*. Knoxville: University of Tennessee.
- Rosinaitė, V. (2010). *Karjeros sampratos konstravimas Lietuvoje*. Daktaro disertacija. Vilnius: VU leidykla.
- Savickas, M. L. (2011). *Carrer counseling*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Savickas, M. L. (2012). Life Design: A Paradigm for Career Intervention in the 21st Century. *Journal of Counselling & Development*, Vol. 90, p. 13–19.
- Sokolova, A., Stanišauskienė, V. (2007). Profesinio orientavimo sistemos Lietuvoje teorinės ir politinės prielaidos. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, Nr. 13, p. 213–226.
- Sozialgesetzbuch (SGB) Drittes Buch (III) – Arbeitsförderung*. (2016). Deutschland.
- Sultana, R. G. (2014). *Guidance policies in the knowledge society: trends, challenges and responses across Europe*. Luxemburg: Publications Office.
- Švietimas ir mokymas. (2020). 2020 m. strateginė švietimo ir mokymo programa [interaktyvus]. Prieiga internete: http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework_lt [žiūrėta 2019-12-23].
- Visą gyvenimą trunkančio orientavimo politikos plėtra: karjeros valdymo kompetencijos*. (2016). Švietimo mainų paramos fondas. [Interaktyvus]. Prieiga internete: http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/lithuanian/LT_Resource_Kit_CMS_section_web.pdf [žiūrėta 2019-12-30].
- Wittpoch, J. (2019). *Einführung in der Erwachsenenbildung*. 3 Auflage. Opladen u. Farmington Hills: Verlag Barbara Bidrich UTB.

THE MAIN FEATURES OF CAREER GUIDANCE SERVICES FROM THE POINT OF VIEW OF ANDRAGOGY CONSULTANT ACTIVITIES

Gitana Tolutienė, Audronė Paliutienė

Summary

Although career guidance services are relevant to both the counsellor and the andragogue career counsellor, there is not enough research in this area. No studies have been found that reveal the specifics of career guidance services for adult guidance counsellor andragogue consultants. The service itself is treated differently, and it is not clear what counselling strategies, tools and methods should be used.

Due to the greater focus on individual career guidance elements, Lithuanian researchers have created important, but inadequate, preconditions for the development of a comprehensive, coherent career guidance system model (Sokolova et al., 2007). As a study in Lithuania (Pukelis et al., 2008) has shown, counsellors lack specific guidance on career guidance services relating to counselling, the application of strategies assessing the effectiveness of counselling services, and planning and conducting career guidance research. In addition, as L. Jovaiša (2009) points out, we lack specialised counselling practice and a well-developed methodology.

Because of the lack of data and research describing the career guidance service process itself, service delivery strategies, and links to andragogue consultant activity, this article addresses two problematic questions:

- 1) what is specific to the career guidance service delivery process for adults?
- 2) how does the andragogue consultant work in providing help, guidance and counselling for the future life and career?

Research object: career guidance services and andragogue consultant activities.

Aim of the research: to theoretically analyse and empirically substantiate the peculiarities of career guidance services from the point of view of the activity of the andragogue consultant.

Objectives:

- 1) to analyse the theoretical discourse on career guidance andragogue consultant activity;
- 2) to show the characteristics of career guidance services and their links with andragogue consultant activities.

In order to find out the attitudes of experts (career specialists and consultants) towards career guidance services provided, and their relation to the activities of the andragogue consultant, in December 2019 a study was conducted in Naumburg in Germany by a private-sector organisation, the Education and Social Services Agency, which provides education and career guidance and social services for adults. It offers job opportunities and mediation in finding a job or educational institution, it provides learning support, vocational training, vocational rehabilitation, career guidance and continuing education, and it organises political education and language courses. The empirical data obtained are applicable only to this institution.

The aim of the research is to empirically substantiate the specifics of career guidance services from the point of view of the activity of an andragogue consultant.

To accomplish this goal, two tasks were identified:

- 1) to investigate career guidance providers' attitudes towards career guidance and andragogue consultant performance;
- 2) to reveal the attitude of career guidance service users towards the services provided, and the activities of the andragogue consultant in providing them.

The selected qualitative research method is a semi-structured interview, asking questions about the process of career guidance for adults and the service provider and its activities, roles and competences. Questions were formulated separately for providers and recipients of these services. The results of the qualitative research are analysed using the content analysis method.

The following informants were selected for the study according to the mentioned criteria:

- 1) experts working in the field of career guidance services, whose daily activities involve counselling adults for career, training, employment, etc;
- 2) adult counsellors receiving these services.

Career guidance, including guidance, information and education, is today considered to be one of the most important factors in promoting lifelong learning, economic development, employment, the adaptation of the workforce to market conditions, social inclusion and equal opportunities. Career guidance aims to help individuals make the most of their existing skills, respond flexibly to an ever-changing environment, and successfully address their personal lives. It demonstrates the significance and complexity of these services, and their links to economic competitiveness, social stability, education and employment strategies implementation.

Career guidance services are relevant because they enable people of all ages to identify their competencies and interests throughout their lives, in order to make meaningful decisions relating to learning, development, work, occupation and career choices.

Unfortunately, however, the provision of these services is mostly aimed at young learners, so it is important to expand the provision of career guidance services, with a special focus on adult education and career guidance for different adult groups. The effectiveness of this process and the quality of services are also limited by the lack of methodologies, tools, recommendations and trained andragogue counsellors specifically designed for adult guidance.

The research reveals the links between the career guidance service provider, the career specialist, and the andragogue consultant, and the roles of career guidance services for adults (immigrants, drop-outs, workers, the unemployed, people from various backgrounds), as counsellor, facilitator, mentor, researcher, facilitator, organiser, coordinator, etc.

Career professionals have a wide range of day-to-day activities, including client familiarisation, identifying and meeting needs, opportunities, support, assistance, counselling, informing the labour market and educational institutions, organising and delivering training, finding work, study, placements, meetings with employers, and so on. These functions require professional and generic competences.

The career specialists interviewed believe that they have competencies to work in the field of adult career guidance, that they independently improve their knowledge of psychology, the law and foreign languages, improve their qualifications, analyse and evaluate performance, share their experience with colleagues, and actively cooperate with social stakeholders. Meanwhile, career guidance recipients are more focused on generic than professional career specialist competencies, claiming that professionalism is important, but equally important is a friendly, suppor-

tive environment, the ability to respond quickly to a problem, communication, empathy, patience, tolerance, and more.

However, as the study shows, there are also some unsuccessful results in working with clients. This reveals the need for guidance and counselling providers to develop and improve competencies through formal education, non-formal and informal learning, and andragogical education through andragogical adult counselling competencies, to work effectively with diverse adult groups, providing them with quality career guidance services.

The study also highlighted the fact that too much time is spent on documenting, describing and reporting on daily activities, which reduces the opportunity for more time for consultants and their problems. This suggests that the investigated institution should improve consultants' job descriptions and consultants' time planning and management competencies.

The summarised theoretical, documentary and empirical analysis suggests that career guidance services are provided by responsible, competent consultants who take care of their professional development and service quality. Their activities aimed at meeting the career expectations of adults are diverse and multifunctional, but the study shows that the process of adult career guidance services in the studied institution does not have any distinctive features: they work according to the job description of the consultant, which needs to be improved.

Gitana Tolutienė – docentė, daktarė (socialiniai mokslai – edukologija – 07S).
Klaipėdos universiteto Socialinių ir humanitarinių mokslų fakulteto Tęstinių studijų centras.

El. paštas: gitana.tolutiene@gmail.com