



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Zavod
Republike
Slovenije
za šolstvo



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI SKLAD
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Projekt ESS-8: Krepitev kompetenc strokovnih delavcev na področju vodenja inovativnega
vzgojno-izobraževalnega zavoda v obdobju od 2016 do 2018

Aktivnost: Andragoško svetovalno delo v podporo izobraževanju in učenju odraslih

Učno gradivo

ANDRAGOŠKO SVETOVALNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU ODRASLIH

Dr. Sabina Jelenc Krašovec

4. december 2017

Andragoški center Slovenije, 2017

Večina ljudi se vsaj nekajkrat v življenju znajde v položaju, ko potrebuje pomoč. Uspešnost spopadanja posameznika z izzivi današnjega načina življenja je odvisna od mnogih dejavnikov, tako od njegovih osebnih značilnosti (način mišljenja, čustvovanja, želja in hotenj, vedenja, zanimanj, izobrazb itn.), kot tudi od značilnosti okoliščin, v katerih živi (družina, bivalno okolje, kakovost življenja, skupnost, delo in delovno mesto, prostčasne dejavnosti itn.). Pomembno človekovo osebno področje, pri katerem se nemalokrat sooča tudi z interesi in usmeritvami okolja, sta tudi učenje in izobraževanje. Ta vprašanja, kot tudi vprašanja vodenja človekove življenjske in poklicne poti, se danes ne omejujejo več na obdobje otroštva in mladosti; z njimi se človek spopada vse življenje. Zato je danes svetovalna pomoč prav tako ali celo bolj kot otrokom in mladini potrebna tudi odraslim – v vseh nadaljnjih človekovih življenjskih obdobjih, vse do pozne starosti in konca življenja, vseživljenjsko.

V veliko primerih je posamezniku dovolj pogovor, v katerem dobi primeren nasvet ali zgolj informacijo, ki mu pomaga rešiti nastali položaj. A današnje zapleteno življenje povzroča ljudem tudi veliko težav, v katerih se prepleta več vzročnih dejavnikov, človek pa jih težko reši le z enostavno informacijo ali nasvetom. Tisti, ki imajo takšne težave, se jih morajo naučiti reševati. To pogosto zahteva, da se morajo lotiti svojega spreminjanja; v tem procesu je velikokrat treba spremeniti svoje vedenje, lahko pa proces zahteva tudi globlje spremembe.

Vloga izobraževanja odraslih pri spodbujanju andragoškega svetovalnega dela

V izobraževanju odraslih je veliko ciljev, ki so povezani z novimi pojmovanji vseživljenjskega učenja in možnostmi, da se posameznik znajde v novi situaciji. Izobraževanje odraslih je najbolj izviren sistem reševanja problemov v sodobni družbi – to je zapis, ki ga je podal Pediček. Govori o tem, da je izobraževanje odraslih pojem, ki uvaja nove pristope, pojmovanja, metode in načine dela z odraslimi, ki bi jih morali upoštevati tudi v drugih institucionalnih možnostih izobraževanja; izobraževanje odraslih posega tudi na druga področja izobraževanja, s katerimi se ruši ustaljena pravila in organiziranost vzgoje in izobraževanja.

Področje označuje pestrost ciljev in večplastnost vloge izobraževanja odraslih, saj vključuje ljudi vseh starosti, ras, različne etnične pripadnosti, življenjskih stilov, kulturnih izkušenj; obsega cilje, povezane s področjem dela, zaposlitve, pa tudi osebnostnega razvoja in krepitev interesnih področij posameznikov. Prav zaradi te pestrosti je področje izobraževanja odraslih lahko izredno vplivno pri zagotavljanju socialne pravičnosti (lokalno in globalno), saj izobraževalne dejavnosti neposredno nagovarjajo in korigirajo različne družbene probleme, kot npr. brezposelnost, neenakost, rasizem, homofobijo, nepismenost, posegajo na področje človekovih pravic, seksizma, revščine, izključenosti. Ena od pomembnih vlog izobraževanja odraslih je tako demokratizacija družbe in ozaveščanje ljudi o družbenih in političnih razmerah, v katerih živijo. Izobraževanje odraslih je torej sistem, kjer je mogoče stvari spreminjati, a zahteva veliko iznajdljivosti, truda in vztrajnosti.

Danes se spreminja pojmovanje vloge izobraževanja odraslih, saj se spreminja tudi vloga pojmovanja učenja. Vloga učenja in izobraževanja v družbi se torej spreminja pod vplivom vrste ekonomskih, socialnih, političnih, kulturnih in drugih dejavnikov. Ti razlogi vplivajo tako na spreminjanje obstoječih sistemov izobraževanja kot tudi na pojav alternativnih, novih oblik učenja. Vsako spreminjanje v strukturi in organizaciji izobraževanja postavlja hkrati tudi učitelja v drugačen položaj in pred njega postavlja drugačne zahteve. Pojasnimo razloge v nekaj točkah:

- znanstveni, ekonomski in tehnološki napredek prinaša hitro zastarevanje znanja, kar pomeni, da izobraževanje v otroštvu in mladosti ne zadostuje več in da je potrebno ustvariti možnosti za učenje in izobraževanje skozi vse življenje; to potrebo spodbuja zahteva po fleksibilnosti, neo in post-fordistične oblike organizacije dela, do česar se je treba kritično opredeliti in jih prevrednotiti;
- država blaginje, za katero je bila značilna socialna stabilnost z zmanjševanjem razrednih razlik in razlik med spoloma, polna zaposlenost, načrtovana gospodarska rast, izboljševanje življenjskega standarda ter druge značilnosti, je v vedno večji krizi; to povzroča potrebo po spreminjanju zdajšnjega sistema zdravstvenega in socialnega varstva ter izobraževalnega sistema. Državo blaginje nadomešča neoliberalna država, za katero je značilno, da se je veliko javnih služb preselilo v zasebno sfero, na vseh področjih se pojavljajo in uresničujejo zahteve po prostem trgu, spreminja se struktura ekonomije in organizacija podjetij. Pri vsem tem ima izobraževanje ključno vlogo, saj je izobraževalna politika pomemben kazalnik, ki kaže, kako država skrbi za blaginjo svojih državljanov (npr. socialno in zdravstveno varstvo). Sedanje stanje bi lahko imenovali tudi "terciarna država blaginje", ki pa z izvirnim razumevanjem pomena države blaginje nima več veliko skupnega;
- post-Fordizem, ki je nadomestil post-industrializem, prinaša poudarek s tehnoloških in ekonomskih sprememb k širšim socialnim in institucionalnim spremembam, ki se kažejo na področju izobraževanja, socialnega varstva, zdravstva. Te spremembe so npr. povezane s pojavom množičnega izobraževanja, še zlasti visokošolskega, v teh razmerah pa je socialno ekonomski položaj posameznika navidezno čedalje manj odvisen od razreda in spola, čedalje bolj pa od stopnje izobrazbe in kulturne usmerjenosti, ki naj bi ju posameznik lahko nadziral in nanju vplival; da temu ni tako, dokazujejo vedno večje razlike med družbenimi razredi in skupinami, ki se kažejo tudi z različnimi možnostmi dostopa do izobraževanja in izobrazbe (ter posledično naraščajočo revščino in izključenostjo določenih skupin prebivalstva);
- globalizacija v izhodiščih označuje "transnacionalno fleksibilnost kapitala" (Edwards 1997: 14) in trga dela, integracijo ekonomij nacionalnih držav, po drugi strani pa naj bi prinašala relativizacijo družbe in posameznikove identitete. Globalizacija tako ni samo ali predvsem ekonomski fenomen, temveč gre za transformacijo prostora in časa, nove komunikacijske vzorce, ki zahtevajo stalno učenje in prilagajanje novostim. Gre tudi za

kulturno homogenizacijo, ki uničuje lokalno kulturo (t.i. kokakolonizacija) (Urry 1998: 13);

- demografske spremembe, za katere je značilno staranje prebivalstva v razvitih družbah, vplivajo na vse bolj intenzivne zahteve po udeležanju načela vseživljenjskosti učenja in izobraževanja, ki se kaže v večji enakopravnosti, enakovrednosti in komplementarnosti področij izobraževanja otrok in mladine ter izobraževanja odraslih. Proces učenja in izobraževanja je v skladu s tem razumljen kot vseživljenjski proces, ki na različne načine in v različnih pojavnih oblikah spremlja posameznika od otroštva do pozne starosti, vključuje pa tako poklicno kot osebno področje življenja. Za to pa so potrebne boljše možnosti izobraževanja, uporaba različnih virov pri učenju in potrebam skupine prilagojeni načini izvajanja izobraževanja, pa tudi vsestransko prevrednotenje pogleda na življenjski potek in različna starostna obdobja v njem;
- čedalje večja negotovost je tudi posledica sprememb v strukturi delovnih mest in zaposlitvenih statusih, ki jih zdaj čedalje bolj označujeta začasnost in pogodbenost. Zožuje se meja med zaposlenostjo in brezposelnostjo in to grozi velikemu številu zaposlenih. Zahteva po večji gibljivosti in prilagodljivosti zaposlenih vpliva na spreminjanje zahtev po izobraževanju na vseh stopnjah, hkrati pa krepi potrebo po stalnem splošnem in strokovnem izobraževanju in spopolnjevanju za vse zaposlene.

Cilji izobraževanja odraslih so:

- Izobraževanje naj zmanjšuje razkorak glede izobraževalnih možnosti in pridobivanja znanja med generacijami in socialnimi skupinami (tudi enaki rezultati, ne le enake možnosti);
- izobraževanje naj bi povečevalo sposobnosti državljanov za dejavno udeležbo pri razvoju družbe;
- vloga izobraževanja naj bi bila tudi poklicno usposabljanje, ki bi delavcem omogočilo kvalitetno vplivanje na delovni proces in razvoj;
- izobraževanje naj bi zadovoljevalo posameznikove individualne potrebe po znanju (tudi možnost nadomeščanja primanjkljajev v začetnem izobraževanju).

Iz teh ciljev sklepamo, da so cilji izobraževanja odraslih celostni, vseobsegajoči in zajemajo vse vidike človekovega življenja, od zmanjševanja razlik med skupinami, do dajanja možnosti za dejavno vključevanje posameznikov v družbo, kot tudi njihove interese in karijerne cilje.

Tudi svetovalno delo vključuje različne cilje, ki so v povezavi z novimi možnostmi izobraževanja, torej s povečano ponudbo in ustreznim povpraševanjem po njej. Gre torej za odnos med obema dejavnikoma, v katerem igra svetovalno delo pomembno vlogo kot posrednik pomoči, zlasti pri iskanju možnosti za vključitev v izobraževalne programe (vzgojnoizobraževalne organizacije, delovne organizacije, podjetja, politične organizacije, društva, klubi, prostovoljske organizacije, posamezniki, skupine, knjižnice...). V tem procesu je andragoško

svetovalno delo dejavnik, ki pomaga vzpostavljati pravo razmerje med tistimi, ki se vključujejo v izobraževanje in tistimi, ki bi se radi vključili, pa tega še niso storili.

Svetovalni proces

Zavzemamo se za celovito opredelitev svetovanja: *Svetovanje je posebna in zahtevnejša zvrst svetovalnega dela, pri kateri se srečujeta dve osebi, svetovalec in svetovanec, s ciljem, da se poveča zmožnost svetovanca za uspešnejše reševanje njegovega problema.* Za razliko od informiranja in nasvetovanja, se pri svetovanju ne moremo izogniti tudi vprašanjem, ki lahko tudi globlje zadevajo človekovo osebnost in psihične dejavnike, če so le-ti povezani s človekovim problemom pri učenju in izobraževanju.

Svetovanje, zlasti psihološko, je ena najbolj obravnavanih dejavnosti in pojmov v strokovnem slovtvu o svetovalnem delu. Ti viri podrobno in poglobljeno obravnavajo tako sam pojem kot tudi načine izpeljave (metode, strategije) svetovanja kot dejavnosti. To velja, seveda v skromnejšem obsegu, tudi za svetovanje pri izobraževanju odraslih.

Uspešnost spopadanja posameznika z izzivi, ki jih ponuja današnji način življenja, je odvisna od veliko dejavnikov (osebnostne strukture posameznika, stopnje izobrazbe, zahtevnosti delovnega mesta, družinske situacije posameznika idr.). Tudi težave, s katerimi se odrasli srečujejo, so zelo različne; večina jih je povezana z vsakdanjimi ovirami, ki otežujejo doseganje ciljev. Vseh zvrsti andragoškega svetovalnega dela (informiranje, dajanje nasvetov, svetovanje) ne moremo poenotiti pod pojmom svetovanje, saj navedene zvrsti zahtevajo zelo različno zavzetost svetovalca, drugačen postopek diagnosticiranja in svetovanja ter trajanje svetovalnega odnosa. Pri informiranju in dajanju nasvetov vzpostavljanje poglobljenega kakovostnega in empatičnega svetovalnega odnosa med svetovalcem in svetovancem ni potrebno, medtem ko si svetovanja brez tega ne moremo predstavljati. Del vzpostavljanja dobrega svetovalnega odnosa je tudi proces ugotavljanja potreb svetovanca, brez katerega svetovalnega procesa ni mogoče ustrezno načrtovati.

Ko govorimo o pomoči in svetovanju, je v središču vedno posameznik, ki je v dinamičnem odnosu s samim seboj, z drugimi in z dejavniki v okolju. Največkrat je pomoč usmerjena k spreminjanju posameznikovega mišljenja, čustvovanja in delovanja, kar pa lahko dosežemo na različne načine. Iz tega lahko sklepamo, da je informiranje, nasvetovanje in svetovanje celosten proces, ki zahteva zbranost, naklonjenost in pozornost vseh tistih, ki v tem procesu sodelujemo.

Svetovalni proces opredelimo takole:

- Svetovanje je pomoč svetovancu, da dobi jasnejši pogled vase in svojo situacijo, tako da je bolj usposobljen, da si sam pomaga in se zanaša na tiste vire, ki so zanj pomembni. (Inskipp 1993: 41)
- Svetovanje je proces sodelovanja svetovalca in svetovanca, je vrsta aktivnosti, v katerih sta vključena tisti, ki pomaga, in svetovanec (klient). Dejavnosti, ki potekajo, imajo vrednost le takrat, ko prispevajo k izboljšanju klientovega življenja. (Egan 1994: 6)
- Za svetovanje je najpomembnejši odnos, v katerem vsaj ena od udeleženih strani načrtuje spodbujanje rasti posameznika, njegovega razvoja, zrelosti, izboljšanja delovanja, boljšega obvladovanja lastnega življenja in soočanja z njim ter z življenjem z drugimi ljudmi. (Rogers 1995: 40)
- Vloga svetovanja je spodbujati takšno delovanje svetovanca, da je le-to v skladu z njegovimi vrednotami, osebnimi zmožnostmi in sposobnostmi za samostojno odločanje. (Howard 1996: 24)

Svetovallec – v najsplošnejšem pomenu označuje osebo, ki ima neko znanje in izkušnje, s katerimi lahko pomaga drugim osebam, ki se znajdejo pred problemi ali vprašanji, ki jih same ne znajo rešiti. Pojem svetovallec implicitno vključuje odnos in komunikacijo. Kvalificiranost in strokovnost svetovalca lahko določimo pri analogiji z ravni in vrstami svetovanja glede na stopnjo strokovnosti, kar vključuje laičnost, strokovnost ali specializiranost.

Svetovanec – je oseba, ki sodeluje v svetovalnem procesu v vlogi tistega, ki potrebuje in prejema pomoč; je partner v svetovalnem procesu s svetovalcem.

Med pristopi, ki smo jih navedli doslej v tem poglavju, je dosegla 'obravnava po meri svetovanca' (client-centered approach) nedvomno najširšo uporabnost, saj jo je mogoče uporabljati takó v zelo poglobljenih psihoterapevtskih oblikah in procesih kot tudi v manj poglobljenih zvrsteh in oblikah svetovalnega dela. Morda nam je ta ugotovitev še bližja, če navedemo, da so jo najprej imenovali 'nedirektivno' svetovanje ali terapijo, ta izraz pa se še danes uporablja pogosteje kot navedeno ime pristopa, to je: 'po meri svetovanca' ali 'k svetovancu osredinjen' pristop. Tisto, kar je humanistična psihologija prenesla v svetovalno delo, je predvsem 'pristop po meri svetovalca', ki temelji na empatiji, brezkompromisni pozitivni empatiji svetovalca in skladnosti vplivanja svetovalca.

Rogers meni, da je pomembno učenje zlasti tisto, ki je več kot akumuliranje dejstev. To je učenje, ki povzroča spremembe v posameznikovem vedenju, v izbiri dejavnosti za prihodnost in v njegovih stališčih in osebnosti (Rogers 1995: 280). S svojimi stališči o pomenu skupinskega učenja je vplival tudi na utemeljitev skupinskega svetovanja in uveljavitev skupin za samopomoč.

Direktivnost – nedirektivnost

Daljše trajanje svetovalnega procesa in njegovo ločevanje na faze ter načelo gibljivega prepletanja dejavnosti pri svetovanju so značilnosti nedirektivnega svetovanja, ki ga je v svetovalno prakso vpeljal Carl Rogers. Pri *nedirektivnem ali manj direktivnem svetovanju* prepušča svetovalec svetovancu pobudo, mu z manj posegajočim vodenjem procesa omogoča, da sam odkriva ustrezne poti in načine vedenja, ravnanja in odzivanja na dogodke, in mu s tem omogoča, da se s samostojnejšim izbiranjem odločitev in načinov ravnanja in odzivanja približuje ustreznim rešitvam in si sam oblikuje nova spoznanja. Pri *direktivnem svetovanju* pa ima svetovalec vse niti v svojih rokah, sam odloča, kako naj svetovanec ravna in rešuje svoj problem, in mu to sporoča, ne da bi se poprej zanimal za svetovančevo mnenje in stališča; tudi ne razpravlja s svetovancem o morebitnih mogočih rešitvah in ne čaka, da bi si jih svetovanec sam poiskal, temveč mu jih že prej določi.

Individualno in skupinsko svetovanje

Individualno svetovanje, to je svetovanje, pri katerem sta v svetovalnem odnosu le dve osebi, svetovalec in svetovanec, je, kot pravi Rogers (1957), nepogrešljiv pristop pri svetovalni obravnavi. V nekaterih prvinah in/ali fazah svetovanja ga delo v skupini ne more nadomestiti. To je zlasti tedaj, ko vzpostavljamo prvi stik s svetovancem, če želimo, da je odnos bolj osebni, intenzivnejši, ko želimo svetovanca osebno in globlje spoznati, urejati z njim vprašanja, s katerimi se zaradi njihove intimnosti in zasebne občutljivosti ne moremo in ne smemo ukvarjati v skupini. Praviloma je tudi tedaj, ko načrtujemo pretežno skupinsko svetovalno obravnavo, dobro spoznati svetovance in njihove probleme individualno.

Skupinsko svetovanje omogoča povsem drugačne možnosti in učinke kot individualno. Razvilo se je kasneje kot individualno svetovanje, razlogi za njegov hiter razvoj in uveljavitev pri svetovalnem delu pa so tako vsebinski kot tudi organizacijski. Opozarjajo, da se z delom v skupini razvijajo tako posamezniki, kot tudi sama skupina. Pomembna naloga vodje je, da v tem smislu »spodbudi razvoj potenciala skupine«; to lahko naredi z uporabo različnih učnih dejavnosti, ki dajejo članom skupine priložnosti za medsebojne interakcije na različne načine. Razvoj skupine se kaže v dejavnih, kot so odprtost in zaprtost skupine, izbira članov skupine, pogostost in trajanje srečanj, ipd. Skupinsko svetovanje omogoča terapevtsko in učno okolje, v katerem je mogoče razrešiti mnoge težave posameznikov. Kdor potrebuje individualno svetovanje, v skupini ne bo napredoval in tam ne bo dosegal ustreznih uspehov.

Primerjava značilnosti individualnega in skupinskega svetovanja

Opazovana lastnost	<i>Individualno</i>	<i>Skupinsko</i>
<i>problem svetovanca</i>	večji	manjši
<i>kdo daje podporo</i>	svetovalec	člani
<i>potrebne spretnosti</i>	osebni stik	komuniciranje
<i>način vplivanja</i>	individualno, osebno	raznovrstni, številnejši
<i>podkrepite</i>	emocionalne	emocionalne, socialne
<i>izkušnje</i>	osebne, enosmerne	izmenjava
<i>vrsta kontakta</i>	osebni	socialni, večsmerni
<i>potrebna samostojnost</i>	manjša	večja
<i>vrsta težav</i>	osebne, globlje	vedenjske, plitvejše, interesi
<i>razlogi za obravnavo</i>	bolj zapleteni, osebnotne težave	bolj enoznačni
<i>potreben čas</i>	daljši	krajši
<i>izrazite kontraindikacije</i>	hitra rešitev problema	asocialnost

Svetovanec

Svetovanec je osrednji element procesa svetovalne pomoči. Od njegovih značilnosti in potreb je odvisna izbira svetovalnih pristopov, strategij in vrst pomoči. Za ustrezno načrtovanje in izvajanje svetovalne dejavnosti naj bi svetovalec poznal tudi vpliv značilnosti odraslih udeležencev izobraževanja na potek svetovalnega postopka. Na kratko poudarimo ključna izhodišča. Zaradi ukoreninjenih prepričanj, da se človek intenzivno spreminja in razvija predvsem v obdobju otroštva in mladosti, v odraslosti pa so te spremembe veliko manj obsežne in pomembne, se na prvi pogled zdi, da odrasli ne potrebujejo pomoči in nasvetov ali pa da jih

potrebujejo le izjemoma. Vendar pa se za posameznika izredno pomembne spremembe dogajajo skozi celotno obdobje odraslosti in starosti, vse do smrti. Leta so (poleg nekaterih drugih osebnih in socialnih dejavnikov, npr. spola, socialnega statusa, tudi rase itn.) ključna karakteristika osebne in socialne identitete. Svetovalec, ki pomaga odraslim pri njihovem učenju in izobraževanju, naj bi upošteval razvoj človekove kariere, ki je nekakšen okvir za razlaganje sprememb, ki se pojavljajo pri posamezniku.

Odrasli kot udeleženci izobraževanja se med seboj razlikujejo npr. po doseženi stopnji formalne izobrazbe pa tudi glede na izkušnje s prejšnjim izobraževanjem, zato je motivacija za nadaljnje izobraževanje pri nekaterih zelo visoka, drugi pa se izobraževanja sploh ne udeležujejo. Odrasli se, tako kot otroci in mladostniki, razlikujejo po sposobnostih in drugih lastnostih, pomembnih za učenje (poleg različnih stilov spoznavanja in učnih stilov se razlikujejo v učnih navadah, pa tudi v posebnih potrebah, ki izvirajo iz pridobljenih ali prirojenih lastnosti). Na posameznikovo pripravljenost za izobraževanje bosta gotovo vplivala tudi njegov družbeni položaj (kulturne, etnične, religiozne, rasne in druge značilnosti) in socialno okolje, v katerem prebiva. Možnosti posameznika, da izkoristi izobraževanje kot pot za svojo vertikalno mobilnost ali mobilnost svojih otrok (s tem mislimo na možnost, da si z izobraževanjem pomembno izboljša svoj socioekonomski položaj, delovne in življenjske pogoje ipd.), torej ne moremo ločevati od neenakomerne razporeditve dobrin med posamezniki (dohodka, stanovanja, kulturne dediščine, kakovosti poučevanja v šoli ipd.) in od neenakomerne razporeditve značilnosti posameznika (inteligentnosti, motivacije, zdravja ipd.). Vsi ti dejavniki so med seboj povezani, sovplivajo torej tudi pri določanju uspešnosti posameznika pri izobraževanju.

Odrasli s pomanjkljivim temeljnim znanjem in spretnostmi, ki bodo bolj verjetno prihajali po pomoč, imajo verjetno še nekaj skupnih značilnosti: njihove učne navade so slabše, manj berejo, pozornost je kratkotrajnejša; kot rečeno, se verjetno redkeje udeležujejo kakršnega koli organiziranega izobraževanja, saj izobraževanja ne vidijo kot možnosti za izboljšanje lastnega položaja. Obvladovanje učne situacije je pri odraslih odvisno od stopnje dosežene izobrazbe, poklica, ki ga posameznik opravlja, od intelektualne dejavnosti in vaje ter seveda od ravni intelektualnih sposobnosti, zato lahko sklepamo, da so intelektualno-spoznavne lastnosti odraslih, ki jih prištevamo med izobrazbeno deprivilegirane skupine, slabe. Prav zato je še posebej pomembno, da svetovalec subtilno ugotavlja svetovančevo pripravljenost in zmožnost za sodelovanje v izbranem izobraževanju, saj bi v nasprotnem primeru gotovo dosegel nasprotni učinek. Andragoške raziskave kažejo, da je faza ponovne vključitve odraslih v izobraževalni/učni proces izredno občutljiva in prav tu je nepogrešljiva vloga dobrega andragoškega svetovalca; pomaga lahko namreč pri izbiri in vztrajanju v ustreznem izobraževanju, kjer poteka izobraževanje na odraslim prilagojen način, in sicer v pozitivnem, sodelovalnem učnem ozračju.

Odrasli s pomanjkljivim temeljnim znanjem in spretnostmi, ki bodo bolj verjetno prihajali po pomoč, imajo verjetno še nekaj skupnih značilnosti: njihove učne navade so slabše, manj

berejo, pozornost je kratkotrajnejša; kot rečeno, se verjetno redkeje udeležujejo kakršnega koli organiziranega izobraževanja, saj izobraževanja ne vidijo kot možnosti za izboljšanje lastnega položaja. Obvladovanje učne situacije je pri odraslih odvisna od stopnje dosežene izobrazbe, poklica, ki ga posameznik opravlja, od intelektualne dejavnosti in vaje ter seveda od ravni intelektualnih sposobnosti, zato lahko sklepamo, da so intelektualno-spoznavne lastnosti odraslih, ki jih prištevamo med izobrazbeno deprivilegirane skupine, slabe. Prav zato je še posebej pomembno, da svetovalec subtilno ugotavlja svetovančevo pripravljenost in zmožnost za sodelovanje v izbranem izobraževanju, saj bi v nasprotnem primeru gotovo dosegel nasprotni učinek. Andragoške raziskave kažejo, da je faza ponovne vključitve odraslih v izobraževalni/učni proces izredno občutljiva in prav tu je nepogrešljiva vloga dobrega andragoškega svetovalca; pomaga lahko namreč pri izbiri in vztrajanju v ustreznem izobraževanju, kjer poteka izobraževanje na odraslim prilagojen način, in sicer v pozitivnem, sodelovalnem učnem ozračju.

Potreba po pomoči

Andragoško svetovalno delo torej ni namenjeno le enem ozkemu cilju, ampak se stika tudi z drugimi področji pomoči posamezniku ali pa jih deloma tudi vključuje v svoj koncept;

Kdaj in pri katerih dejavnostih je svetovalna pomoč odraslim pri izobraževanju potrebna, bi ločili tri temeljne kategorije pomoči (Jelenc Krašovec, Jelenc, 2003: 24):

- pomoč pri vključevanju v izobraževanje;
- pomoč pri organiziranju izobraževanja;
- pomoč pri učenju in izpeljavi učenja.

Funkcije andragoškega svetovalnega dela lahko podrobneje razdrobimo in dobimo skupek mogočih delovnih nalog in področij, kjer svetovalec lahko učinkovito pomaga svetovancu. Lahko jih nanizamo v nekaj točkah:

- Spoznavanje samega sebe: odkrivanje sebe in svojih osebnostnih značilnosti; svojih intelektualnih sposobnosti in zmogljivosti (umskih in praktičnih); učnih sposobnosti in stila; različnih spretnosti; interesov; motivacije in pripravljenosti za učenje; učnih navad, učne kondicije; analiziranje učnih izkušenj, frustracij in travm glede izobraževanja in učenja; ugotavljanje učnih tehnik in metod; ugotavljanje življenjskih nazorov in pogledov; analiza poklicnih prizadevanj; dispozicijskih ovir itn.
- Seznanjanje z možnostmi izobraževanja in učenja: s ponudbo izobraževanja – z institucijami, s programi, pogoji, z organiziranostjo izvajalcev, s prostorsko in časovno razporeditvijo programov itn.; z viri in možnostmi učenja; z viri informacij; iskanje in uporaba virov, institucionalne ovire.
- Določanje ciljev: pri izobraževanju; glede poklicne poti; v povezavi z osebno življenjsko potjo itn.

- Izbira in načrtovanje dejavnosti: za vključitev v izobraževanje; za organiziranje svojega izobraževanja in učenja; za doseg širših in ožjih postavljenih ciljev itn.;
- Udejanjanje ciljev in načrtov: skladno z izbranimi in načrtovanimi dejavnostmi; morebitnih drugih ciljev in načrtov.
- Učinkovita izpeljava izobraževanja in učenja: reševanje morebitnih problemov; podpora in spodbude; spremljanje poteka izobraževanja itn.
- Urejanje okoliščin za izobraževanje ali učenje: pomoč pri odstranjevanju ali blažitvi situacijskih ovir (kraj, čas, denar, družina, zaposlenost itn.); ukrepi glede tega; posredovanje pri vključevanju in izpeljavi izobraževanja; služba in problemi, ki nastajajo zaradi izobraževanja v službi itn.
- Učinkovita uporaba sredstev in pripomočkov za izobraževanje in učenje: seznanjanje z učno in izobraževalno tehnologijo; optimalna uporaba učne in izobraževalne tehnologije; izbira in ureditev prostora, časa in drugih elementov mikroklima za učenje; metode in tehnike učinkovitega učenja itn.
- Pomoč pri urejanju splošnih življenjskih okoliščin: način in ureditev življenja ob upoštevanju življenjskih in delovnih okoliščin; prostočasne in rekreacijske dejavnosti; družina in problemi, ki nastajajo zaradi izobraževanja v družini itn.
- Uporaba pridobljenega znanja: možnosti za ugotovitev in potrditev neformalno pridobljenega znanja; tehnike dokazovanja znanja; programi izobraževanja za ugotovitev in potrditev znanja itn.
- Spremljanje dejavnosti: uresničevanje postavljenih ciljev in načrtov; učinkovitosti svetovalne pomoči; dogovorov; izpeljanih ukrepov itn.

Pri neposrednem svetovalnem delu se vse te funkcije med seboj prepletajo. Koliko se izrabljajo v vsakem posameznem primeru, je odvisno od narave vprašanj ter obsega in intenzitete problemov, zaradi katerih svetovanci potrebujejo pomoč. Svetovalec se mora zavedati celotne množice funkcij andragoškega svetovalnega dela, ki smo ga prikazali v razčlenjenem prikazu funkcij, prav tako pa njihove medsebojne povezanosti in celovitosti.

Komunikacija

Malo ljudi je res usposobljenih za učinkovito komunikacijo, saj jo navadno pojmujejo kot vsakdanjo življenjsko veščino. Vsak človek bi se moral naučiti temeljnih pravil uspešne komunikacije, saj je le-ta ključ ne le za občevanje z ljudmi, temveč tudi za razumevanje drugih. Še posebno pa to velja za svetovalca, na kateremkoli področju svetovalnega dela, seveda s tem tudi pri andragoškem svetovalnem delu.

V našem prikazu se bomo omejili predvsem na temeljna določila, ki naj bi jih poznal andragoški svetovalec, ter opozorili na težave in neustrezne pristope, ki se lahko dogajajo v interakciji med svetovalcem in svetovancem. Pri tem bomo izhajali iz ugotovitve (Kristančič, Osterman

1998: 17), da mora svetovalec "poznati in osvojiti interpersonalne veščine, kar vse v bistvu sestavlja komunikacijo". Seveda pa je svetovalna komunikacija veščina, ki jo lahko temeljiteje osvojimo le ali predvsem s posebnimi programi usposabljanja in z neposrednim svetovalnim delom.

Vzpostavljanje dobrega svetovalnega odnosa je torej odvisno vsaj od treh področij, ki v tem primeru sovplivajo (Kristančič, Ostrman 1998: 19):

- vrste in načini komuniciranja, ki jih svetovalec uporablja (verbalna in neverbalna komunikacija, dotik, dejavnost, ipd.);
- čustvovanje svetovalca (izražanje in uravnavanje čustev, zmogljivost čustvovanja, zaupljivost, sumničavost, sramežljivost, sposobnost prisluhniti lastnim čustvom, sposobnost sprejemanja skrbi drugih, itd.);
- mišljenje (odgovornost za izbiro vsebin, razumevanje misli in čustvenih reakcij, približevanje čustev in mišljenja, uporaba notranjega govora, izbira realnih pravil, izbira realnih napovedi in ciljev, vizualizacija veščin, uravnavanje in preprečevanje nastanka problemov, realne odločitve, idr.).

Verbalna in neverbalna komunikacija

Za vsakega svetovalca je pomembno, da ustrezno povezuje verbalno in neverbalno komuniciranje, saj vsaka po svoje veliko povesta o vsebini govornega, o govorniku, torej o svetovalcu in svetovancu, pa tudi o situaciji, v kateri poteka svetovalni razgovor. "Pri verbalni komunikaciji se sogovornik, potem ko dojamemo pomen besed, seznanimo s pojavi, o katerih govorijo besede; neverbalni znaki pa mu omogočajo, da spoznava dejansko ali prezentirano afektivno stanje govornika, njegove značilnosti ter stališča do posredovane informacije". (Jelenc D. 1998: 26). Poleg verbalne je torej neverbalna komunikacija izrednega pomena, saj lahko celo rečemo, da se je "verbalna komunikacija pri človeku razvila ravno zato, ker mu neverbalna ni zadoščala, da bi se znašel v zahtevnih razmerah, ki jih je človek sam postopoma ustvaril". (Jelenc D., 1998: 27). Z neverbalno komunikacijo jasno izražamo čustva, medosebne odnose in značilnosti udeležencev svetovalne komunikacije, z verbalno pa sporočamo vsebino sporočila. Neverbalna komunikacija (višina in jakost glasu, izraz obraza, gibi rok, mimika, drža telesa), vedno spremlja pogovor; je pogosto nezavedna, vendar ima zelo pomemben vpliv pri oblikovanju resničnega sporočila. Neverbalno komunikacijo pogosto sprejemamo kot bolj verodostojno od tistega, kar govorijo besede, saj pojasnjuje, usmerja, poudarja in nadomešča; skratka pojasnjuje, da ni mogoče ne-komunicirati, saj vsakršno vedenje v odnosu do drugih, nekaj sporoča.

Z nebesedno komunikacijo torej lahko izrazimo "naša odkrita in skrita čustva, bistveni življenjski odnos, pa tudi druge vsebine, vse do osnovnih temeljev filozofije. Lahko nam sporoča zelo pomembne informacije o značaju posameznika, o njegovi osebnosti ali celo psihopatologiji. Nebesedna komunikacija je torej zelo pomemben vir različnih sporočil o

govorčevi osebnosti". (Mandič 1998: 44). Za andragoškega svetovalca to pomeni, da mora po eni strani dobro razumeti svoje vedenje in notranje vzgibe, ki ga vodijo k določenim dejanjem, po drugi strani pa mora biti dober opazovalec svetovanca ali svetovancev, s katerimi je v svetovalnem odnosu.

Za dober svetovalni odnos niso dovolj le pridobljene in ustrezne veščine komuniciranja. Spretnosti komuniciranja naj ne bi pojmovali kot orodje za doseganje cilja, temveč naj bi jih razumeli kot vrednostno obarvan osebni pristop k svetovalnemu odnosu. Z empatično komunikacijo pomagamo vzpostaviti odnos med svetovancem in svetovalcem, spodbujamo samo-proučevanje, preverjamo razumevanje, nudimo podporo, spodbujamo sodelovanje in dialog ter pripravimo pot za uresničevanje modela pomoči. Pri empatični komunikaciji se prepletata govorjenje, kot zagovarjanje svojih stališč, ter poslušanje, kot proces poizvedovanja o stališčih drugih. Vsak pogovor, posebno poglobljen, zahteva prepletanje govorjenja in poslušanja; vsak, ki je udeležen v neki situaciji, je hkrati govorec in poslušalec. Takšno prepletanje se dogaja tudi v večini svetovalnih pogovorov.

Diagnostična faza v procesu andragoškega svetovanja

Andragoški svetovalec v svetovalnem središču bo pogosteje izvajal manj zahtevne zvrsti svetovalnega dela (informiranje, dajanje nasvetov), za izpeljavo katerih navadno ni treba načrtovati daljše obravnave, saj lahko osebi pomagamo že s tem, da se ustrezno odzovemo na njeno/njegovo vprašanje in ji damo ustrezno informacijo ali nasvet. Pri zahtevnejši in zapletenejši zvrsti svetovalnega dela (svetovanje), kjer rešujemo zapletenejša vprašanja, ki jih lahko rešimo le z daljšim, organiziranim postopkom svetovalne pomoči, bi bilo neodgovorno, če bi osebi poskušali pomagati, ne da bi temeljito proučili problem, zaradi katerega svetovalec išče pomoč.

V prvi fazi svetovalnega procesa, v fazi diagnosticiranja, najprej proučimo, kakšne težave in probleme ima svetovalec, ki prihaja po pomoč. Kako bo potekala obravnava posameznega primera, je odvisno od vrste težave ali problema, s katerim svetovalec prihaja po pomoč. V praksi se najpogosteje srečujemo s kombinacijo problemov in težav, ki specifično določajo mogoč potek obravnave in način reševanja svetovančevega problema. Če svetovalec oceni, da je problem večji in da zahteva daljšo svetovalno pomoč, bo pridobil natančnejše podatke o svetovancu. Pomembno je, da se svetovalec zaveda, da mehanično zbiranje in kopičenje podatkov ni smiselno, zato naj podatke zbira načrtno. Seveda je kakovost 'diagnoze' močno odvisna od načrta in tudi njegove izpeljave, zato ta faza od svetovalca zahteva ustrezno znanje, empatičnost in izkušnje. Pri zbiranju podatkov si svetovalec lahko pomaga s strokovnimi shemami, ki so izdelane kot pripomočki za izvajanje zgoraj navedenih postopkov.

Tako jih tudi poimenujemo:

- shema za diagnostični intervju,
- shema za diagnostično eksploracijo,
- anamnestična shema,
- shema za opazovanje, itn.

Shemo za diagnosticiranje, eksploracijo, opazovanje, prognoziranje itn. lahko oblikujemo različno in si jo, ko imamo že več lastnih izkušenj, prilagodimo za svoje potrebe.

Andragoškega svetovalca bodo zanimala predvsem vprašanja, ki so tako ali drugače povezana s področjem izobraževanja. Glede učenja ga bodo zanimale predvsem značilnosti svetovančevega učenja v preteklosti in zdaj, njegove sposobnosti in pripravljenost za (samostojno) učenje, morda tudi učni stil. Ugotavljal bo, kakšni so svetovančev obseg znanja ter vsebina in kakovost znanja; ugotavljal bo svetovančeve interese na področju učenja in izobraževanja, področju prostočasnih dejavnosti in na področju poklicnega dela in zaposlitve. Morda bo želel ugotoviti svetovalčevo vedenje v različnih učnih situacijah (pripravljenost za učenje in izobraževanje, pripravljenost za samostojno učenje, učne navade in učno zmogljivost). Ne nazadnje pa je z izobraževanjem povezan tudi razvoj kariere (razvoj osebne in življenjske poti, razvoj poklicne poti in aspiracije na obeh navedenih področjih).

Če si še enkrat zgoščeno predstavimo probleme, na katere moramo biti pozorni pri izbiranju načina obravnave in ki pomembno določajo, kako bomo pomagali svetovancu, jih lahko razvrstimo v spodaj navedene poglavitne skupine ali področja. Vsako področje problemov zahteva specifičen diagnostični postopek in posledično ustrezen način pomoči. Pri andragoški svetovalni obravnavi upoštevamo:

Svetovančev položaj glede na vrsto in potek izobraževanja/učenja:

- pri vstopanju v izobraževanje,
- pri organiziranju izobraževanja,
- pri učenju.

Ovire pri izobraževanju:

- situacijske,
- institucijske,
- dispozicijske.

Osebni cilji/aspiracije:

- izobraževanje/učenje,
- delo, poklic, poklicna pot ali kariera,
- osebnost, osebna življenjska pot, osebna kariera.