

Bożena Wojtasik

PROCES ZMIAN W PORADNICTWIE EDUKACYJNO-ZAWODOWYM. DĄŻENIE DO SPÓJNOŚCI, WSPÓŁPRACY I DOBREJ JAKOŚCI¹

Słowa kluczowe: proces zmian, poradnictwo edukacyjno-zawodowe, spójność, współpraca, dobra jakość.

Streszczenie: Szybko zmieniający się świat, w którym żyjemy czyni przyszłość bardzo niepewną i zmusza ludzi do poszukiwania pewnego rodzaju stabilności. Poradnictwo i doradztwo są jednym ze współczesnych sposobów wsparcia ukierunkowanego na planowanie indywidualnego życia i rozwiązywanie problemów.

Jak, w tej złożonej rzeczywistości, doradztwo i poradnictwo mogą stać się bardziej spójne? Jakże istnieją możliwości współpracy między doradcą a klientem, jak również pomiędzy różnymi parterami zainteresowanymi poradnictwem (publicznymi i niepublicznymi) w obrębie kultury indywidualizmu i różnorodności opinii? Jak można zapewnić wysoką jakość usług doradczych w sytuacji, gdy mamy do czynienia z mnogością dyskursów i praktyk oraz z wieloma różnymi instytucjami (profesjonalnymi i nieprofesjonalnymi) zaangażowanymi w procesy doradzania.

Twierdząc, że doradcy, dzięki świadomej refleksji oraz podejmowaniu działań doradczych dysponują potencjałem zdolnym pogodzić sprzeczności współczesnego płynnego świata, co może doprowadzić do pozytywnych zmian w codziennym życiu.

W Polsce po roku 1989 roku, po obradach Okrągłego Stołu i wyborach parlamentarnych, nastąpiła radykalna i wszechstronna zmiana kulturowa. Zdaniem Piotra Sztompki zastrzył się wówczas dysonans dwóch kultur: kultury realnego socjalizmu oraz kultury demokratycznej i rynkowej. Dawne normy i wartości zakorzenione w mentalności ludzi, w ich codziennym życiu, zderzyły się z nowymi regułami, z którymi dotychczas były w sprzeczności. Nowy system i jego trzy podstawowe filary: rynek kapitalistyczny, demokratyczna polityka i wolność myśli, narzucił zupełnie nowe reguły (Sztompka 2002).

¹ Artykuł jest zmienioną wersją referatu pt. *Striving for coherence, co-operation and quality – reflections on the condition in the Polish counselling*, wygłoszonego 4.06.2009 r. na konferencji w Finlandii pt. *Coherence, Co-operation and Quality in Guidance and Counselling*, organizowanej przez IAEVG oraz University of Jyväskylä.

P. Sztompka przedstawił następującą powstałą serię opozycji:

Tabela 1. Dysonans kulturowy

Kultura realnego socjalizmu	↔	Kultura demokratyczna i rynkowa
Kolektywizm	↔	Indywidualizm
Egalitaryzm	↔	Merytokracja
Przeciwność	↔	Sukces
Pewność i bezpieczeństwo	↔	Ryzyko
Los	↔	Sprawstwo
Opiekuńczość	↔	Życie na własny rachunek
Obwinianie systemu	↔	Własna odpowiedzialność
Pasywna prywatność	↔	Uczestnictwo publiczne
Zanurzenie w przeszłości	↔	Orientacja ku przyszłości

Źródło: P. Sztompka, *Socjologia*, 2002, s. 279.

Uruchomienie mechanizmów wolnorynkowych wywołało wiele zmian w gospodarce, przyczyniło się także do powstania zjawiska bezrobocia. Spowodowało to konieczność dokonywania analizy rynku, zatrudnienia, charakteru pracy, a także poznawania indywidualnych możliwości, predyspozycji pojedynczych ludzi, szukania przez nich nowych dróg kształcenia i uczenia się. W związku z tym pojawiło się zapotrzebowanie na specjalistów w dziedzinie polityki społecznej i poradnictwa. W Polsce nastąpił renesans **poradnictwa zawodowego**, które także musiało ulec zmianom. W świecie ogromnych zmian, w którym żyjemy obecnie, proces wyboru ścieżek kształcenia, zawodu, pracy, przebiega inaczej aniżeli przed okresem transformacji społeczno-kulturowej.

Obraz zmian w polskim poradnictwie zawodowym w okresie ostatnich 20 lat

Zmiany w polskim poradnictwie nie odbiegają prawdopodobnie od zmian w innych krajach Europy, ale w Polsce przebiegały one nieco później, w krótkim czasie, były bardziej gwałtowne, radykalne i wszechstronne. W dużym skrócie przedstawia je poniższa tabela.

Tabela 2. Długofalowy proces zmian w polskim poradnictwie zawodowym przed i po 1989 roku

Aspekt poradnictwa	Okres historyczny	
	Przed 1989 rokiem	Po 1989 roku
Główny cel	Pomoc w wyborze zawodu jako jednorazowej decyzji	Pomoc w całościowym, refleksyjnym (re)konstruowaniu własnej kariery/ /biografii traktowanej jako mozaika epizodów życia
Usytuowanie poradnictwa w strukturze	Powiązane z uczeniem się instytucjonalnym (szkoła)	Powiązanie z uczeniem się przez całe życie (LLL) w sytuacjach ciągłych zmian (Lifelong Career Guidance)
Metoda	Podejmowanie decyzji „za” jednostkę	Towarzystwo jednostce na drodze życia, pomoc w momentach krytycznych, wspieranie jej w indywidualnym uczeniu się (re)konstruowania biografii
Grupy klientów	Dzieci i młodzież do 18 roku życia	Dzieci, młodzież, osoby dorosłe
Stan klienta	Osoby bezradne, które nie potrafią sobie poradzić z problemami zawodowymi	Osoby bezradne i te zaradne, które mają „przejściowe” trudności lub wątpliwości; łagodzenie lęków i niepewności
Obszar życia klienta	Sfera zawodowa	Nie tylko sfera zawodowa, ale też inne z nią powiązane: rodzinna, edukacyjna, czasu wolnego itp.
Zatrudniony specjalista	Doradca zawodu	Doradca kariery/zyciowy/biograficzny

Źródło: opracowanie własne.

Najważniejszą zmianą było to, że przed rokiem 1989 polskie poradnictwo zawodowe było nastawione na niesienie pomocy **młodzieży** w wyborze zawodu i szkoły. Korzystanie z orientacji i poradnictwa zawodowego kończyło się w zasadzie na 18 roku życia ucznia. Następujące po okresie transformacji zmiany na rynku pracy zwiększyły zapotrzebowanie na poradnictwo zawodowe także innych grup wiekowych. Trudność w przystosowaniu się do zmian w niestabilnej rzeczywistości, wzrastająca lawinowo ilość informacji nt. zawodów, dróg kształcenia, nowego rynku pracy, występowanie zagrożenia bezrobociem spowodowały, że znacznie **rozszerzyły się grupy klientów**. Poradnictwo stało się towarzyszeniem w **procesie całościowym**. Zmianie uległa jego nazwa, coraz częściej mówi się o poradnictwie edukacyjno-zawodowym i/lub poradnictwie kariery. Poradnictwo edukacyjno-zawodowe niesie pomoc nie tylko dzieciom i młodzieży, ale także osobom dorosłym.

Przed 1989 rokiem wybór zawodu traktowany był jako jednorazowa decyzja, najczęściej dokonywana po ukończeniu szkoły, uważana za decyzję ostateczną, przesądzającą o całym życiu człowieka. Po 1989 roku zmiany rynkowe wymuszały całościowe refleksyjne konstruowanie i rekonstruowanie własnej kariery (biografii). Zmienia się również rola doradcy w podejmowaniu decyzji zawodowych przez jednostkę. Dawniej doradca decyzje te podejmował „za” klienta. Najczęściej stosował model dyrektywny i „dopasowywał” osobę do zawodu. Wskazywał klientowi, jakie zawody, jakie szkoły powinien wybierać, żeby osiągnąć sukces. Można powiedzieć, że głównie kierował się potrzebą rynku, który był dość klarowny. Obecnie żyjemy w świecie szybko zmieniającym się, gdzie panuje nieprzejrzystość, płynność i niepewność sytuacji społecznych. Pojawiają się nowe formy ryzyka i nowe formy zaufania. Następuje postęp globalizacji, zmiana społeczna i kulturowa, która wynika z dynamicznego rozwoju nowych technologii, szczególnie informacyjnych (Por. Sztompka 2002). Zmieniła się zatem rola doradcy, który towarzyszy jednostce na drodze życia, wspiera ją w indywidualnym uczeniu się i (re)konstruowaniu biografii. Jego pomoc jest długofalowa i mieści się w modelu dialogowo-liberalnym. Klient sam podejmuje decyzje i jest za nią odpowiedzialny, natomiast doradca pomaga mu w tzw. momentach krytycznych lub punktach zwrotnych jego życia (Wojtasik 2000, Wojtasik 2003a). Nie może się on koncentrować tylko na sferze zawodowej człowieka, bowiem wykonywanie zawodu ujmuje się w kontekście całego życia człowieka. W takiej sytuacji nie można już mówić o profesji realizującego ją „doradcy zawodu”, ale raczej o profesji **doradcy życiowego**/doradcy szeroko pojmowanej kariery, a nawet biografii (Wojtasik 2003a, 2003b).

Poradnictwo zawodowe „wyszło” ze szkoły i uprawiając je rozpatruje się obecnie kwestie związane z pracą zawodową w perspektywie teorii całościowego uczenia się (*lifelong learning*), a budowanie edukacji całościowej jest możliwe w oparciu o profesjonalne całościowe poradnictwo zawodowe (*lifelong career guidance*) (Wojtasik 2005). Poradnictwa takiego oczekują nie tylko osoby bezradne, które nie potrafią się uporać z problemami zawodowymi. Obecnie, kiedy poradnictwo jest inaczej pojmowane, najczęściej kierowane jest do osób zaradnych, które mają przejściowe trudności lub wątpliwości. To dzięki działaniom poradniczym następuje łagodzenie ich lęków i niepewności życia codziennego (por. Kargulowa 2005).

Aktualność poradnictwa podnosi więc to, że czasy ponowoczesne akceptujące wzrost pluralizmu, różnych stylów życia, sprzyjające rozwojowi indywidualizmu, powodują, iż jednostki zdane są głównie na siebie, osamotnione, skoncentrowane na sobie i nie są w stanie nawiązać takich więzi społecznych, które dawałyby im wsparcie, które zapewniałyby poczucie koherencji.

Coraz częściej mówi się i pisze o konieczności podnoszenia jakości w rozmaitych sferach życia i potrzebie wprowadzania określonych standardów działań. Prawdopodobnie jest to reakcja na warunki współczesnego, szybko zmieniającego-

go się świata. Podejmowane są zatem próby przeciwstawiania się dominującym tendencjom. W ten sposób może się dokonać zwrot i przywrócenie równowagi życia społecznego (Sztompka 2002).

Dążenie do spójności w poradnictwie edukacyjno-zawodowym – między sztywnym systemem a elastyczną siecią

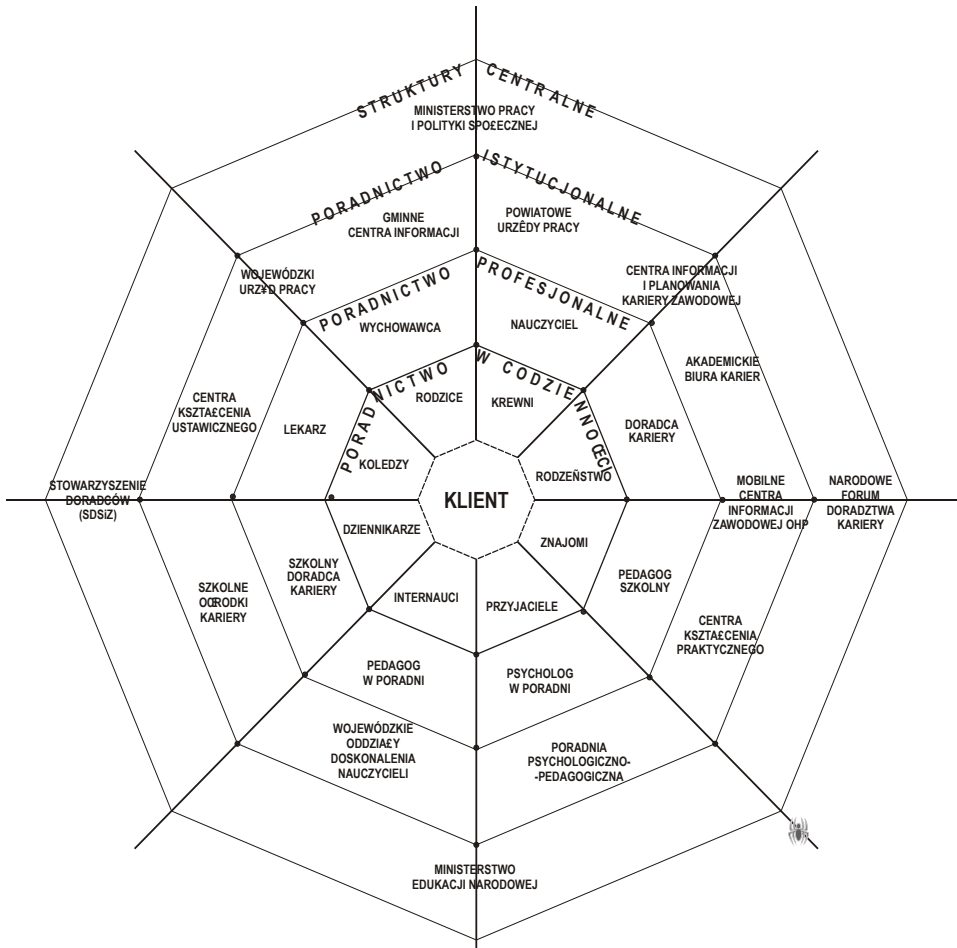
W dawnym „ładzie społecznym” mówiło się o systemie orientacji i poradnictwa zawodowego. Był to swoisty spójny układ funkcji i pozycji utworzony przez jego poszczególne części z właściwą danemu systemowi hierarchią. System poradnictwa oznaczał uzgodnioną działalność różnych instytucji, działalność, która była wzajemnie powiązana i skoordynowana. **System** był sztywny, logiczny, hierarchiczny. Działalność jednej instytucji zależała od innych. Obecnie trudno mówić wyłącznie o systemie poradnictwa. W dzisiejszej niejednoznacznej i płynnej rzeczywistości można mówić także o elastycznych **sieciach powiązań** między organizacjami, które układają się w mozaikę. Zdaniem Zygmunta Baumana **sieć jest metaforą** uwzględniającą podejmowanie wciąż na nowo dwóch czynności: podłączania się i odłączania. Każdy z nas dysponuje pewną siecią, większość ludzi ma komórki, a w nich spis telefonów, wysyłamy i odbieramy SMS-y. Więzy w sieci są płytkie, zakładamy z góry, że pewne telefony znikną z listy, możemy nie odbierać SMS-ów albo niektórych telefonów. Dla każdego członka sieć ma inne znaczenie. Nie ma dwóch identycznych sieci. Można być w tej samej sieci, ale należeć do różnych wspólnot (Bauman 2008). Utrudnia to podtrzymywanie koherencji w odniesieniu do struktury społecznej jako całości. Tylko instytucje (organizacje) mogą być zhierarchizowane i sobie podległe, natomiast ośrodkiem centralnym w sieci jest jednostka.

Na rys.1 przedstawiony jest tylko przykład pewnej sieci w poradnictwie, ponieważ każdy ma swoją niepowtarzalną, osobistą sieć kariery, którą tworzy – konstruuje i rekonstruuje.

Najbliżej klienta są usytuowani doradcy nieprofesjonalni w jego „codzienności”, m.in. koledzy, rodzice, przyjaciele, a także internauci. Kiedy nie znajduje tutaj potrzebnych rozwiązań, może ich szukać u doradców profesjonalnych. Doradcy ci także tworzą sieć, najbliżej klienta – w szkole, w poradni, dalej umieszczeni w sieci są doradcy, nie zawsze bezpośrednio dostępni dla klienta, związani z różnymi instytucjami doradczymi, takimi jak: urzędy pracy, akademickie biura karier, gminne centra informacji i inne. Najdalej w sieci są struktury centralne, do których klient nie ma już najczęściej dostępu.

Na rysunku nie można było pokazać, jak klient tworzy sieć „indywidualnych powiązań”, jak „węduje” w sieci. Sieć ciągle się zmienia, tworzona jest z różnych elementów (przypadkowych i zaplanowanych), połączeń i blokad o zasadniczo nieskończonej liczbie kombinacji.

Można czuć się „złapanym w sieć” lub „być w centrum sieci”. Sieć tę można odnieść też do Internetu. Dzięki środkom masowej komunikacji i przekaznikom



Rys. 1. Poradnictwo kariery w sieci

Źródło: opracowanie własne.

elektronicznym sytuacja poradnicza nie zawsze jest relacją bezpośrednią „twarzą w twarz”, ale może zachodzić w innych okolicznościach, nie mówiąc już o tym, że coraz częstszym zjawiskiem jest poradnictwo na odległość. Coraz szerszy zakres ma poradnictwo prowadzone przez Internet. Rozpowszechniło się ono na całym świecie, zmienia charakter życia codziennego, zaciera granice między wymiarem lokalnym a globalnym, otwiera nowe możliwości komunikacji i interakcji.

W poradnictwie utrudnieniem w osiągnięciu koherencji jest nie tylko rozproszenie jego społecznego kontekstu, ale jego wewnętrzna **różnorodność**, gdyż poradnictwo uprawiane jest przez wspomniany Internet, telefonicznie, listownie, ma miejsce w mediach – telewizji, radiu, prasie. Poradnictwo związane jest z działalnością nie tylko takich doradców, którzy mają formalne wykształcenie

i są profesjonalnie przygotowani, ale także osób nieprofesjonalnie zajmujących się doradaniem. Doradcami są często członkowie najbliższej rodziny, przyjaciele, krewni i inne osoby znaczące, znajomi, a także osoby nieznanne, pojawiające się w Internecie na forach, czatach, blogach itp. Chociaż poradnictwo nieprofesjonalne, pozainstytucjonalne występuje bardzo często i może zmienić biografię każdego człowieka, to jednak rzadko jest przez badaczy uznawane za uprawnione i poddawane głębszej refleksji.

Wobec tak dużej różnorodności poradnictwa we współczesnym świecie trudno mówić o jego spójności. Pogodzenie różnych struktur, celów różnych osób, wszystkich aspektów poradnictwa nie jest do końca możliwe. Uważam jednak, że jeśli nawet nie jest możliwa pełna spójność, trzeba dążyć do równowagi, godzić pewne sprzeczności, próbować zapobiegać takiej różnorodności, która wypaczałaby humanistyczny, etyczny sens poradnictwa. Wyrazem takiego dążenia mogłaby być kooperacja poszczególnych podmiotów poradnictwa.

Indywidualizm a dążenie do współpracy w poradnictwie edukacyjno-zawodowym

Jak już wspomniałam, żyjemy w świecie indywidualizmu, gdzie występuje afirmacja jednostki, jej dobra, ale także na jednostce spoczywa odpowiedzialność za wszystkie podejmowane decyzje, za wybór drogi życiowej (zawodowej). Z drugiej strony odczuwana jest tęsknota za pozytywnymi relacjami międzyludzkimi, za utrzymywaniem więzi społecznych. Występuje potrzeba zakorzenienia i współpracy z innymi. Jednostka w płynnej rzeczywistości jest często osamotniona, wyizolowana, spędza dużo czasu sama przed komputerem, nie nawiązując bliższych kontaktów z innymi. Jednocześnie płynna ponowoczesność sprawia, że na rynku liczy się głównie elastyczność, kreatywność, szybkość przestawiania się na nowy styl działania, gotowość do zmiany upodobań, umiejętność bycia w kręgu współpracowników.

Dążenie do kooperacji, współdziałania jest zatem odpowiedzią na indywidualizm. Kooperacja jako rodzaj wspólnego działania, które przyczynia się do realizacji zamierzonych zadań, podjęta bywa przez co najmniej dwa podmioty. Współpraca polega na wzajemnym zaufaniu i lojalności i na podporządkowaniu się celowi. Jak mówi Michel Crozier – nie mamy innego rozwiązania, aby zastąpić system hierarchiczny, który utrzymuje każdego na jego miejscu, niż rozwijać współdziałanie. Współdziałanie takie jest możliwe, jeśli nie stanie się nową modną ideą, która służy maskowaniu starych praktyk (np. można nakazać współdziałanie poprzez narzucanie) (Crozier 1996).

W poradnictwie prawidłowe relacje polegają na współdziałaniu partnerów rozwiązujących problem jednego z nich – klienta. Ważna jest jednak także kooperacja szerszych zbiorowości związanych z poradnictwem.

M. Crozier sądzi, że ludzie mogą zapanować nad sobą, aby współdziałać i mogą mieć większą satysfakcję od tej, jaką znajdują w rywalizacji. Z ich wza-

jemnej relacji, która się rozwija w wyniku współdziałania, powstaje **synergia**. Każdy próbuje być otwarty na innych. Rodzą się nowe idee i tworzy się entuzjazm twórczy. Wszyscy czują się odmienieni, lepsi. Autor wierzy, że zbudujemy kiedyś społeczeństwo, w którym będziemy coraz lepiej współdziałać. I jesteśmy do tego bardziej gotowi niż w przeszłości, ponieważ rozwija się nasza świadomość i wiedza (Crozier 1996). Współdziałanie jest więc koniecznością społeczną, dotyczy to także współdziałania między złożoną siecią instytucji, zbiorowości społecznych, organizacji zajmującymi się poradnictwem zawodowym.

Obecnie poradnictwem edukacyjno-zawodowym zajmują się w Polsce Ministerstwo Edukacji Narodowej oraz Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Ważną rolę w integracji działań obu resortów pełnią: Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz Narodowe Forum Doradztwa Kariery. Poziom centralny poradnictwa zawodowego w **Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej** obejmuje Departament Rynku Pracy. Na poziomie regionalnym funkcjonują w resorcie pracy Wojewódzkie Urzędy Pracy oraz Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Poziom lokalny obejmuje Powiatowe Urzędy Pracy oraz Kluby Pracy. W ramach rządowego programu aktywizacji zawodowej absolwentów „Pierwsza praca” powstały w resorcie pracy: Gminne Centra Informacji, Akademickie Biura Karier, Szkolne Ośrodki Kariery, Mobilne Centra Informacji Zawodowej OHP.

Poziom centralny poradnictwa zawodowego w **Ministerstwie Edukacji Narodowej** obejmuje: Departament Kształcenia Ogólnego i Wychowania, Departament Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Oddziały Doskonalenia Nauczycieli – centralne: CODN, Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej. Na szczeblu regionalnym wojewódzkie Oddziały Doskonalenia Nauczycieli, publiczne placówki doskonalenia nauczycieli, powiatowe i gminne publiczne i niepubliczne placówki doskonalenia nauczycieli. Poradnictwem zawodowym w resorcie edukacji zajmują się także Centra Kształcenia Praktycznego oraz Centra Kształcenia Ustawicznego.

Bardzo ważnymi instytucjami poradnictwa zawodowego na poziomie lokalnym są Poradnie Psychologiczno-Pedagogiczne. Pracownicy tam zatrudnieni udzielają pomocy młodzieży w wyborze kierunku kształcenia, poznawania zawodów, planowania kariery zawodowej. Jednak zakłada się, iż poradnictwo edukacyjno-zawodowe prowadzone powinno być przede wszystkim w **szkołach**. Szkoły przygotowują uczniów przez wszystkie lata nauki do planowania drogi rozwoju zawodowego, wybierania ścieżek edukacyjnych, zawodów, a także do wejścia na nowy rynek pracy. W szkole poradnictwem edukacyjno-zawodowym zajmują się pedagodzy szkolni, nauczyciele i wychowawcy klas. W niektórych szkołach utworzono Szkolne Ośrodki Kariery i powołano szkolnych doradców zawodu.

W Polsce działają prężnie dwa Stowarzyszenia Doradców. Różne zespoły specjalistów pracują w ramach wspólnych projektów, grantów. Partnerzy mogą zmieniać się w zależności od typu projektu, czasu, kompetencji, zadań. Podejmo-

wane są nowe inicjatywy współdziałania. Na przykład w Dolnośląskiej Szkole Wyższej we Wrocławiu zostało powołane Naukowe Seminarium Poradcoznawcze, które skupia około 60 doradców, którzy przejawiali gotowość do uczenia się od siebie, poszerzenia wiedzy, refleksji nad własną praktyką, dzielenia się doświadczeniami i poddawania ich pod publiczną dyskusję. Podejmowane są wspólne działania resortowe, współdziałanie z organizacjami zajmującymi się poradnictwem zawodowym. Wszystkie działania związane z podejmowaniem lepszej współpracy, zmierzają do podnoszenia jakości poradnictwa.

Poradnictwo edukacyjno-zawodowe jako usługa – między powszechnością a dobrą jakością

Ocenienie precyzyjne wysokiej jakości w poradnictwie nie jest łatwe, ponieważ trudno określić, co świadczy o poziomie jakości działań społecznych. Określenie jakości wymaga bowiem na ogół dokonywania ścisłych pomiarów według przyjętej skali, porównywania ze sobą przedmiotów, stanów czy zjawisk. Porównanie takie nie rodzi specjalnych trudności w odniesieniu do obiektów fizycznych, jednakże sprawia ogromne problemy, gdy próbujemy dokonać takich pomiarów, mając na względzie kwestie niematerialne. Porównywanie zjawisk i stanów psychicznych ludzi, które są zindywidualizowane, zmienne, a niekiedy trudne do zwerbalizowania jest bardzo utrudnione. Trudno jednoznacznie określić jakość badanych zjawisk w poradnictwie, dlatego trudno też badać jakość poradnictwa. Określenie jakości poradnictwa jako formy niesienia pomocy pojawia się więc w literaturze stosunkowo rzadko.

Gdy postrzega się **poradnictwo jako usługę** można jego jakość mierzyć poprzez swego rodzaju „wyniki” – liczbę poradni, klientów, przeprowadzonych konsultacji, udzielonych porad, tego najczęściej oczekują decydenci, ponieważ taka jakość poradnictwa jest mierzalna (Kargulowa, Wojtasik 2004). Natomiast więcej trudności sprawia określenie jakości przeprowadzonych konsultacji i udzielonych porad. Próbuje się więc ocenić kompetencje doradców, ich wiedzę i cechy osobowe, to czy potrafią być akceptujący, dyskretni, czy ich porady są trafne, tzn. akceptowane i wprowadzone w życie.

Ważnym wskaźnikiem jakości jest tzw. „trwałość usługi”, a więc zapamiętanie wizyty jako ważnego wydarzenia w życiu przez osoby radzące się, kierowanie się przez nie wskazaniem doradcy.

Innym komponentem jakości jest łatwość korzystania z usługi i „estetyka wydarzenia”. O tym może decydować lokalizacja poradni, godziny otwarcia placówki, liczba i rodzaj specjalistów udzielających porad, możliwość w placówce samodzielnego uzupełnienia przekazanych informacji, a także urządzenie gabinetu, aranżacja przestrzeni, dostosowanie wnętrza do oczekiwań klientów.

Ważne również są opinie o jakości pracy poradni samych klientów. Ich ocena przekazana bezpośrednio po wizycie, ich chęć korzystania z dalszej porady, polecanie poradni innym, powoływanie się na autorytet doradcy.

Jak możemy zauważyć, o jakości pracy poradni może świadczyć wiele rozmaitych wskaźników, ale nie wszystkie są jednoznaczne i łatwe do zbadania. Aby dążyć do wysokiej jakości poradnictwa, trzeba byłoby zbadać istniejący stan działalności poradniczej, ale jest to bardzo skomplikowane. Próby dokonania naukowego ścisłego pomiaru jakości poradnictwa skazane są na niepowodzenie. Pomiar taki może być bowiem dokonany jedynie w pewnych, wyżej wymienionych aspektach. Wielu z tych wskaźników nie da się zmierzyć ilościowo, nie można wypracować narzędzi dokładnego pomiaru, który obejmuje cały proces społeczny, działanie czy usługę, jaką jest poradnictwo.

Poprawa jakości usługi może nastąpić wraz z poprawą kultury organizacyjnej instytucji, z którą jest związana. Decyzja o podniesieniu jakości pociąga za sobą przewidywanie pewnych kosztów, na przykład wydatki na nowy sprzęt i urządzenia, ale także na szkolenie doradców. Ważna też jest nowa technologia, poprawa jakości materiałów, wprowadzenie lepszych metod organizacji. Jest to wymiar ilościowy w badaniu jakości poradnictwa, trudniej jednak określić jakość, badając znaczące zmiany w życiu klientów (Kargulowa, Wojtasik 2004). Z punktu widzenia organizatorów życia społecznego najważniejsze są jednak skutki ekonomiczne, wyrażające się w pytaniu, czy nakłady poniesione na utrzymanie poradni, odpłacanie doradców, produkowanie narzędzi ich pracy zwracają się, czy podnoszą jakość życia społecznego.

Inna trudność związana z podnoszeniem jakości usług poradnictwa polega na kolejnym dylemacie występującym we współczesnym świecie: **jakość życia jednostki a masowość**. Z jednej strony chcielibyśmy, aby wszystkie pożądane przez ludzi dobra były coraz powszechniej dostępne, z drugiej strony wiemy, że należy uchronić jakość tych dóbr (Por. Sztompka 2003). Ten problem dotyczy również działalności poradniczej, która, chcąc osiągać wysoką jakość, nie powinna być masowa. Jednak coraz więcej ludzi jest zagubionych w tym nieprzewidywalnym świecie, współczesny człowiek zmuszony jest do dokonywania wielu wyborów i oczekiwania społeczne na działania poradnicze są coraz większe.

Masowość poradnictwa nie sprzyja jego wysokiej jakości. Gdybyśmy się przyjrzeni choćby poradnictwu obecnemu w Internecie, to można byłoby zauważyć, że oprócz profesjonalnych, wysoko wyspecjalizowanych porad pojawiają się tam również wskazania i instrukcje osób, które chcą się uważać za doradców nie mając ku temu żadnego przygotowania ani nawet predyspozycji. Nikt nie jest w stanie „kontrolować” takiego typu poradnictwa. Niekiedy jest ono potrzebne osobom, które korzystają na przykład z forów internetowych, gdyż pojawiają się tam również pozytywne działania nieprofesjonalne, np. grupy wsparcia. Można więc powiedzieć, że wiele dobrego dzieje się w obszarze poradnictwa w Internecie, ale również mogą się pojawiać wręcz niebezpieczne wskazówki i porady. Różnorodność i masowość związana jest zatem najczęściej z obniżeniem jakości poradnictwa. Nie wszyscy doradcy mają wiedzę na temat tego, jak się kontaktować z drugą osobą, jak pomagać, żeby nie przeszkadzać, jak wspierać innych w podejmowaniu decyzji.

Próby godzenia sprzeczności i podnoszenia jakości poradnictwa

Badacze Jean-Paul Fitoussi i Pierre Rosanvallon piszą, że różne bolączki mają swe źródło w nieprzejrzystości społecznej, to zaś utrudnia zrozumienie transformacji. Aby pozytywnie stawić czoło przyszłości, trzeba lepiej rozumieć otaczający nas świat (Fitoussi, Rosanvallon 2000). Tylko świadoma refleksja, namysł nad sytuacją i kierunkiem, w jakim zmierza świat może przyczynić się do przywrócenia równowagi między różnymi biegunami ludzkiego losu – dodaje Sztompka (Sztompka 2003). Najpierw pojawia się refleksja czysto intelektualna a potem mobilizowanie się do podejmowania działań zaradczych. W ten sposób może nastąpić zwrot ku innym, wypartym biegunom życia społecznego (Sztompka 2003). Zatem samo zdanie sobie sprawy ze sprzeczności, nazwanie ich, refleksja może spowodować dążenie do podejmowania środków zaradczych, co nie ustrzeże jednak nas przed powstawaniem nowych dylematów i sprzeczności. Jak wspomniałam wcześniej, dążenie do **spójności i współpracy** jest przeciwdziałaniem skrajnemu indywidualizmowi. Andrzej Szahaj zauważa, że głód wspólnotowości jest powszechny, *szczególnie silnie odczuwany w sytuacji permanentnej walki wszystkich ze wszystkimi, do jakiej nakłania współczesny, tzw. późny kapitalizm, czyniący z zasady konkurencji swą zasadę naczelną i nietykalną* (Szahaj 2007, s.95). Ten głód w jakiejś mierze zwiększa zapotrzebowanie na poradnictwo, ale także zwraca uwagę na aspekt jakości udzielanej pomocy.

Podnoszenie jakości poradnictwa to również kształcenie doradców. W Polsce kształcimy doradców kariery na studiach licencjackich i magisterskich. Doradcami zostają psycholodzy, pedagodzy, socjolodzy. Doskonalenie pracy doradcy jest związane najczęściej ze zdobywaniem wiedzy w szkołach wyższych, doskonaleniem zawodowym na studiach podyplomowych (np. w Dolnośląskiej Szkole Wyższej zorganizowane zostały studia podyplomowe: „Doradca – Trener – Konsultant. Całozyciowe Poradnictwo Edukacyjno-Zawodowe”), szkoleniach i kursach. Doradca może także podwyższać swoje kompetencje poprzez samokształcenie, zgłębianie fachowej literatury, uczestnictwo w konferencjach, dyskusjach, seminariach naukowych. Doradcy mogą dzielić się między sobą zdobytymi doświadczeniami czy też uczestniczyć w superwizji. Rzadko jednak podają w wątpliwość zdobywaną wiedzę lub krytycznie analizują własną praktykę.

Tymczasem doradca jako refleksyjny badacz może przyczynić się do doskonalenia praktyki doradczej, która będzie polegała na krytycznej refleksji „w” i „nad”, działaniem, refleksji nad wiedzą milczącą, na prowadzeniu badań w działaniu, konstruowaniu własnych teorii nieformalnych. Równie ważna jest świadomość zachodzących zmian i procesów społecznych.

W artykule starałam się pokazać, że ekspansja kultury demokratycznej i rynkowej nie musi prowadzić do skrajnego indywidualizmu, globalizacji, masowości, nadmiernej konsumpcji, zalewu informacji. Jak twierdzi Piotr Sztompka, możemy się przeciwstawiać takiemu jednostronnemu postrzeganiu życia. Możemy je korygować poprzez społeczną refleksyjność (Sztompka 2002).

W świecie szybkich zmian trudno o ostateczne rozwiązania, ale wiedza na temat zachodzących zmian społecznych i poddawanie (wciąż na nowo) krytycznej refleksji własnego działania, dążenie do spójności i współpracy może prowadzić do podnoszenia jakości poradnictwa i udoskonalenia procesu pomagania.

Bibliografia

1. Bauman Z. (2008), *Konsumeryzmu ofiary towarzyszące*, [w:] *Pytanie o szkołę wyższą. W trosce o człowieczeństwo*, Gołębiak B.D. (red.), Wyd. Naukowe DSW, Wrocław.
2. Crozier M. (1996), *Kryzys inteligencji. Szkic o niezdolności elit do zmian*, tłum. M. Egeman, Poltext, Warszawa.
3. Fitoussi J.P., Rosanvallon P. (2000), *Czas nowych nierówności*, tłum. S. Amsterdamski, Wyd. Znak, Kraków.
4. Kargulowa A. (2005), *O teorii i praktyce poradnictwa*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa.
5. Kargulowa A., Wojtasik B. (2004), *Jakość radzenia komuś a jakość radzenia sobie w codziennym życiu*, [w:] Wiatrowski Z., Jeruszka U., Bednarczyk H. (red.), *Pedagogika pracy w kontekście integracji europejskiej*, Wydaw. Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa.
6. Szahaj A. (2007), *Samotność i wspólnota*, [w:] Rutkowiak J., Kulinowski D., Nowak M. (red.), *Edukacja, moralność, sfera publiczna*, Oficyna Wyd. „Verba”, Lublin.
7. Sztompka P. (2002), *Socjologia*, Wyd. Znak, Kraków.
8. Sztompka P. (2003), *Szok przyszłości. Dziesięć dylematów XXI wieku*, „Wprost” 5.01.2003.
9. Wojtasik B. (2000), *Models of the vocational counsellor's work performance: A polish perspective*, „International Journal the Advancement of Counselling” No 22, Kluwer Academic Publishers.
10. Wojtasik B. (2003a), *Refleksyjne konstruowanie kariery życiowej w ponowoczesnej codzienności*, [w:] „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja”, Wyd. Naukowe DSW, Wrocław.
11. Wojtasik B. (2003.b) *Dilemmas and Anxieties of the Polish Vocational Counsellor in the Reality of the Post-Modern World*, [w:] Kalinowska E., Kargulowa A., Wojtasik B. (red.), *Counsellor – profession, passion, calling?*, Wyd. Naukowe DSWE, Wrocław.
12. Wojtasik B. (2005), *Poradnictwo zawodowe*, [w:] Pilch T. (red.), *Encyklopedia Pedagogiczna*, Wyd. Akademickie Żak, Warszawa.

Changes in educational and vocational counselling. A move towards cohesion, co-operation and high quality

Key words: process of change, educational and vocational cohesion, co-operation, high quality.

Summary: The fast changing world in which we live makes the future very unpredictable and forces people to search for some kind of balance. Counselling is one of the contemporary methods for providing support centred on planning individual life and problem solving.

How can counselling in such a reality be more coherent?

What possibilities are there for co-operation between the counsellor and client, as well as between various partners (public and private) in a culture of individualism and with a variety of opinions?

How can a high quality of counselling services be provided in a situation where a multitude of discourses and practices are present and many different institutions (professional and non-professional) involved in the counselling process.

I stipulate that counsellors, thanks to conscious reflection and by performing certain counselling actions, have the potential to reconcile the discrepancies of a contemporary changing world, which can lead to positive changes in everyday life.

Dane do korespondencji:

Dr hab. Bożena Wojtasik, prof. DSW

Zakład Pedagogiki Społecznej i Poradownawstwa

Wydział Nauk Pedagogicznych DSW

ul. Strzegomska 55

53-611 Wrocław

e-mail: bwo@dswe.pl