



Refleksje na temat stanu polskiego poradnictwa

Bożena Wojtasik

This item was submitted to the oPUB Repository of the University of Lower Silesia.

Citation: Wojtasik, B. (2012). Refleksje na temat stanu polskiego poradnictwa. *Studia Poradczawcze/Journal of Counsellogy*, 1, 35-47.

Version: Publisher's version

Bożena Wojtasik
Dolnośląska Szkoła Wyższa

Refleksje na temat stanu polskiego poradnictwa*

Szybko zmieniający się świat, w którym żyjemy, czyni przyszłość bardzo niepewną i zmusza ludzi do poszukiwania pewnego rodzaju stabilności. Poradnictwo jest jednym ze współczesnych sposobów wsparcia, ukierunkowanego na projektowanie indywidualnego życia i rozwiązywanie problemów. Jak, w tej złożonej rzeczywistości, poradnictwo może stać się bardziej spójne? Jakie istnieją możliwości współpracy między doradcą a klientem, a także pomiędzy różnymi partnerami zainteresowanymi poradnictwem (publicznym i niepublicznym) 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? Uważam, że doradcy, dzięki świadomej refleksji oraz podejmowaniu określonych działań doradczych, dysponują potencjałem zdolnym pogodzić sprzeczności współczesnego, płynnego świata, co może doprowadzić do pozytywnych zmian i udoskonalić proces pomagania.

Słowa kluczowe: polskie poradnictwo, poradnictwo zawodowe, poradnictwo kariery

W Polsce po roku 1989 roku, po obradach Okrągłego Stołu, po 4 czerwca 1989 roku, kiedy odbyły się wybory parlamentarne, w których największe poparcie zdobyła „Solidarność”, nastąpiła radykalna i wszechstronna zmiana kulturowa. Dawne normy i wartości zakorzenione w mentalności ludzi, w ich codziennym życiu, zderzyły się z nowymi regułami, z którymi dotychczas były w sprzeczności. Zaostrzył się dysonans dwóch kultur: kultury realnego socjalizmu oraz kultury demokratycznej i rynkowej (Sztompka, 2002, s. 278-279). Nowy system i jego trzy podstawowe filary: rynek kapitalistyczny, demokratyczna polityka i wolność myśli, narzuciły zupełnie nowe reguły.

* Artykuł jest poszerzoną 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 IAIEVG oraz University of Jyväskylä. W polskiej wersji językowej, pod tytułem *Proces zmian w poradnictwie edukacyjno-zawodowym. Dążenie do spójności, współpracy i dobrej jakości* został opublikowany w czasopiśmie „Edukacja Dorosłych”, 2010, nr 1.

P. Sztompka przedstawił powstałą serię opozycji:

Tabela 1. Dysonans kulturowy

Kultura realnego socjalizmu		Kultura demokratyczna i rynkowa
Kolektywizm	↔	Indywidualizm
Egalitaryzm	↔	Merytokracja
Przeciętność	↔	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: Sztompka, 2002, s. 279.

Uruchomienie mechanizmów wolnorynkowych wywołało wiele zmian w gospodarce i przyczyniło się do powstania zjawiska bezrobocia. Spowodowało to konieczność dokonywania analizy rynku, zmieniło politykę zatrudnienia, przekształciło charakter pracy niektórych sektorów. Między innymi podniosło też zainteresowanie poznawania indywidualnych możliwości i predyspozycji pojedynczych ludzi oraz przyczyniło się do szukania przez nich nowych dróg kształcenia i uczenia się. W związku z tym pojawiło się zapotrzebowanie na specjalistów w dziedzinie przetwarzania informacji, diagnozowania i wspomaganie osób radzących i nie radzących sobie ze zmianami. W Polsce nastąpił renesans **poradnictwa zawodowego**, które także musiało ulec zmianom.

W artykule podzielę się refleksjami na temat stanu polskiego poradnictwa zawodowego, nakreślę obraz tych zmian, a następnie spróbuję odpowiedzieć na dwa pytania:

- ◆ Jakie są trudności polskiego poradnictwa w dążeniu do koherencji, kooperacji, wysokiej jakości?
- ◆ Jakie są podejmowane środki zaradcze, żeby te trudności zniwelować?

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. Proces zmian w polskim poradnictwie zawodowym przed i po 1989 r.

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 /życiowy/ biograficzny

Źródło: opracowanie własne.

Zmiany we właściwościach procesu doradczego są bardzo złożone. Rozpoczęły się one wraz ze zmianami społeczno-kulturowymi i systemowymi, ale ciągle trwają i są w trakcie „stawania się”. Najważniejszą z nich 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 w 18. roku życia jeszcze 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 na temat 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. 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, 2003b). Jest to zasadne tym bardziej, że 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 wymuszają całościowe refleksyjne konstruowanie i rekonstruowanie własnej kariery (biografii).

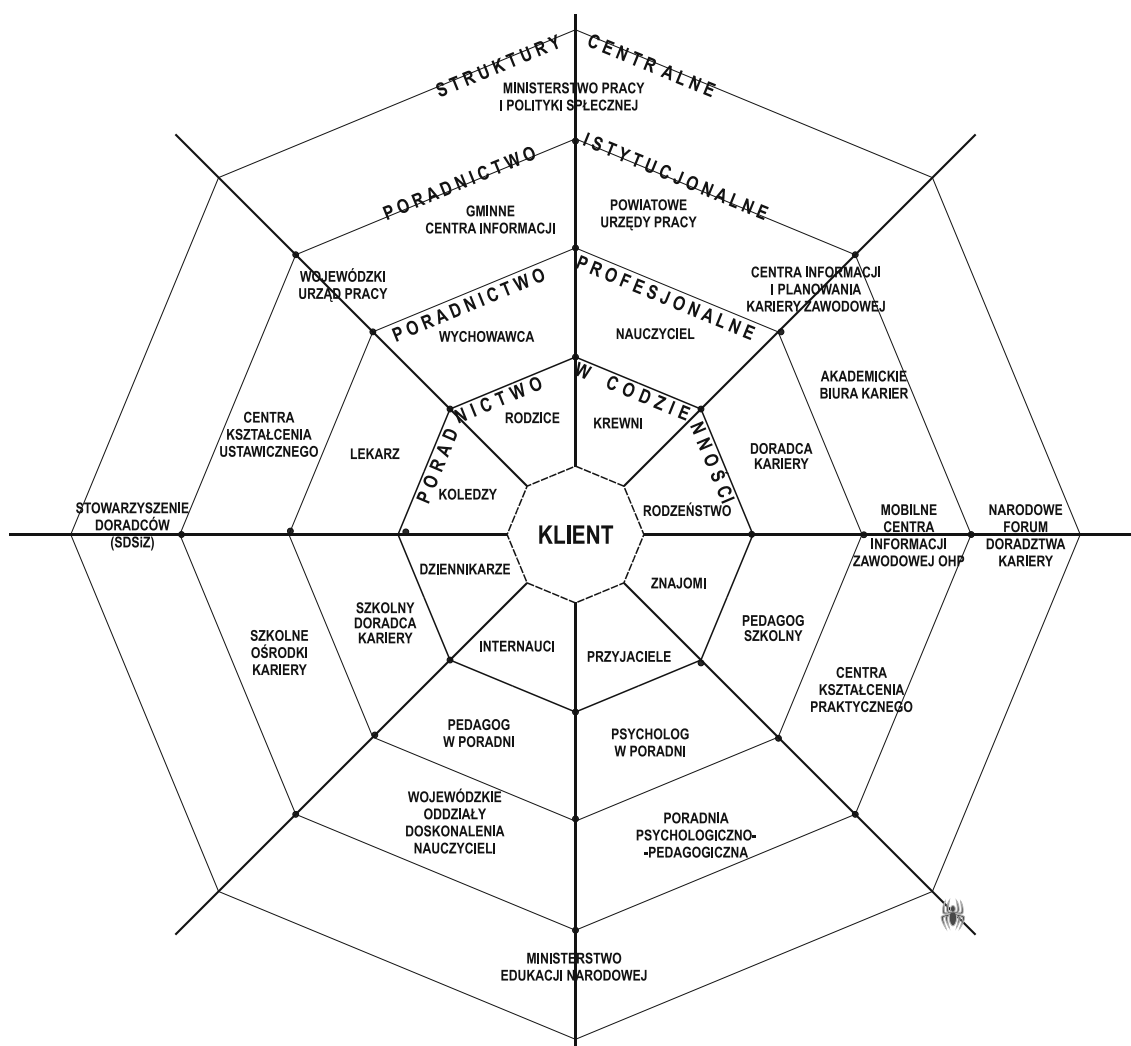
Zmienia się również rola doradcy w podejmowaniu decyzji zawodowych przez jednostkę. Dawniej doradca decyzje te podejmował „za” klienta. Najczęściej stosował model dyrektywny i „dopasowywał” osobę do zawodu. Wskazywał klientowi, jakie zawody, jakie szkoły powinien wybierać, żeby osiągnąć sukces. Można powiedzieć, że głównie kierował się potrzebą rynku, który był dość klarowny.

Obecnie żyjemy w świecie szybko się zmieniającym, gdzie panuje nieprzejrzystość, płynność i niepewność sytuacji społecznych. Pojawiają się nowe formy ryzyka i nowe formy zaufania. Następuje postęp globalizacji, zmiany społeczna i kulturowa, które wynikają 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 decyzję i jest za nią odpowiedzialny, natomiast doradca pomaga mu w tzw. momentach krytycznych lub punktach zwrotnych jego życia (Wojtasik, 2000; 2003a). Nie może się on koncentrować tylko na sferze zawodowej człowieka, wykonywanie zawodu ujmuje się bowiem w kontekście aktywności ludzkiej na przestrzeni całego życia.

Poradnictwo zawodowe „wyszło” ze szkoły, 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*). Poradnictwa takiego oczekują nie tylko osoby bezradne, które nie potrafią się uporać z problemami zawodowymi. Obecnie poradnictwo jest już inaczej pojmowane i często kierowane do osób zaradnych, które mają przejściowe trudności lub wątpliwości. Dzięki działaniom poradniczym następuje łagodzenie ich lęków i niepewności życia codziennego, w jakiejś mierze realizuje się dążenie do stworzenia im poczucia koherencji, ładu i spójności. Jest to jednak zadanie bardzo trudne, bowiem czasy ponowoczesne akceptujące wzrost pluralizmu, różnych stylów życia, sprzyjające rozwojowi indywidualizmu, powodują, że jednostki zdane głównie na siebie, osamotnione, skoncentrowane na sobie nadal przeważnie nie są w stanie nawiązać takich więzi społecznych, które dawałyby im wsparcie i zapewniały silne poczucie koherencji różnych działań pomocowych.

Dążenie do koherencji 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 koherentny 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 jednych instytucji zależała od innych. Obecnie zaś trudno mówić o takim systemie poradnictwa. W dzisiejszej niejednoznacznej i płynnej rzeczywistości można mówić raczej o elastycznych **sieciach powiązań** między organizacjami, które układają się w swoistą mozaikę społecznego wsparcia. Tylko wewnątrz instytucje (organizacje) mogą być zhierarchizowane i zawierać elementy sobie podległe, natomiast, tworząc sieć powiązań między sobą, rozszerzają struktury „poziome”, w których ośrodkiem centralnym jest jednostka.



Rysunek1. Poradnictwo kariery w sieci (opracowanie własne)

Zdaniem Z. Baumana **sieć jest metaforą** uwzględniającą podejmowanie wciąż na nowo dwóch czynności: przyłączania 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, s. 22). Utrudnia to podtrzymywanie koherencji w odniesieniu do struktury społecznej jako całości.

Do społeczeństwa ponowoczesnego przestaje więc mieć zastosowanie pojęcie całości. Ztraca też ono określoną strukturę, jaką nadawały mu tradycyjne instytucje, i przechodzi od zbiorowości społecznych do zbioru „indywidualnych atomów”. Znikają ze społeczeństwa metanarracje, wyznaczające wielkie cele ogólne. Zmienia się charakter władzy, która rzadko nakazuje i nadzoruje, częściej raczej „uwodzi” za pomocą mediów (Szacki, 2005, s. 917).

W poradnictwie utrudnieniem w osiągnięciu koherencji jest nie tylko rozproszenie jego społecznego kontekstu, ale jego wewnętrzna **różnorodność**. Poradnictwo uprawiane jest nie tylko przez doradców, którzy mają formalne wykształcenie i są profesjonalnie przygotowani, ale także przez osoby nieprofesjonalnie zajmujące się doradzaniem. 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 zmienia biografie każdego człowieka, to jednak rzadko jest przez badaczy uznawane za uprawnione i poddawane głębszej refleksji.

Sytuacja poradnicza nie zawsze jest też relacją bezpośrednią „twarzą w twarz”, ale też może zachodzić w innych okolicznościach, nie mówiąc już o tym, że coraz częstszym zjawiskiem jest poradnictwo na odległość. Różnorodność poradnictwa zasadza się więc również w tym, że uprawiane jest ono przez Internet, telefonicznie, listownie, ma miejsce w mediach – telewizji, radiu, prasie. Coraz szerszy zakres ma zwłaszcza poradnictwo prowadzone przez Internet, które rozpowszechniło się na całym świecie, zmienia charakter życia codziennego, zaciera granice między wymiarem lokalnym a globalnym, otwiera nowe możliwości komunikacji i interakcji.

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 realna pełna koherencja, 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 kooperacji w polskim poradnictwie

Żyjemy w świecie płynnej rzeczywistości i indywidualizmu, w którym wzrasta afirmacja jednostki, jej dobra, ale także na jednostce spoczywa odpowiedzialność za wszystkie podejmowane decyzje, za wybór drogi życiowej (zawodowej). Jednocześnie w świecie tym 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.

Płynna ponowoczesność sprawia, że na rynku liczy się głównie elastyczność, kreatywność, szybkość przestawiania się na nowy styl działania, gotowość do zmiany upodobań, zmiany kręgu współpracowników. Dążenie do kooperacji, współpracy jest odpowiedzią na indywidualizm. Kooperacja jest rodzajem działania, które przyczynia się do realizacji zamierzonych zadań, podjętych przez co najmniej dwa podmioty. Współpraca polega na wzajemnym zaufaniu i lojalności oraz na podporządkowaniu się celowi. Jak mówi M. 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) (1996, s. 178).

W poradnictwie prawidłowe relacje polegają na współdziałaniu partnerów rozwiązujących problem jednego z nich – klienta. Ważniejsza jest jednak kooperacja szerszych zbiorowości związanych z poradnictwem. Crozier sądzi, że ludzie mogą zapanować nad sobą, aby współdziałać, i mogą mieć większą satysfakcję od tej, jaką znajdują w rywalizacji. Z ich wzajemnej 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 (tamże, s. 179).

Współdziałanie, będąc koniecznością społeczną, dotyczy także związków między złożoną siecią instytucji, zbiorowości społecznych, organizacji zajmujących się poradnictwem zawodowym, a jest ich sporo. Poradnictwem edukacyjno-zawodowym zajmują się w Polsce Ministerstwo Edukacji Narodowej oraz Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Ważną funkcję 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. Poziom lokalny obejmuje Powiatowe Urzędy Pracy oraz Kluby Pracy.

Na poziomie regionalnym funkcjonują w resorcie pracy Wojewódzkie Urzędy Pracy oraz Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. 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. W Ministerstwie Edukacji Narodowej za poradnictwo zawodowe na poziomie centralnym odpowiadają: Departament Kształcenia Ogólnego i Wychowania, Departament Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Ośrodek Rozwoju Edukacji, a 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. Zakłada się jednak, 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. Poradnictwem edukacyjno-zawodowym w szkole zajmują się pedagodzy szkolni, nauczyciele i wychowawcy klas. W niektórych szkołach utworzono Szkolne Ośrodki Kariery i powołano szkolnych doradców zawodu (Wojtasik, 2005).

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. Podejmowane są nowe inicjatywy współdziałania, np. w Dolnośląskiej Szkole Wyższej we Wrocławiu zostało powołane Naukowe Seminarium Poradownicze, skupiające 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, współpraca z organizacjami zajmującymi się poradnictwem zawodowym. Wszystkie inicjatywy dotyczące zacieśniania współpracy mogą spowodować, że podniesie się jakość poradnictwa.

Poradnictwo zawodowe jako usługa – między powszechnością a wysoką jakością

Dyskusowanie o wysokiej jakości w poradnictwie nie jest łatwe, ponieważ trudno określić, co świadczy o poziomie jakości działań społecznych. Określenie jakości wymaga bowiem 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 następcza 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 skomplikowane. Ponieważ trudno jednoznacznie określić jakość zachodzących procesów i 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 określić na podstawie swego rodzaju „wyników ilościowych”, czyli poprzez liczbę poradni, liczbę klientów, ilość przeprowadzonych konsultacji, udzielonych porad; tego najczęściej oczekują decydenci, ponieważ taka „jakość poradnictwa” jest mierzalna (Kargulowa, Wojtasik, 2004). Natomiast więcej trudności następcza 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 osoby radzącej się i kierowanie się wskazaniami 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 – dzięki wizycie w placówce – samodzielnego uzupełnienia przekazanych informacji, a także urządzenie gabinetu, aranżacja przestrzeni, dostosowanie wnętrza poradni 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, polecenie poradni innym, powoływanie się na autorytet doradcy.

O jakości poradnictwa może zatem świadczyć wiele rozmaitych wskaźników, ale nie wszystkie są jednoznaczne i łatwe do zbadania. Tymczasem, aby dążyć do wyższej jakości, trzeba byłoby zbadać istniejący stan działalności poradniczej, a 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. Wiele 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.

Mówiąc najogólniej, poprawa jakości usługi może nastąpić wraz z poprawą kultury organizacyjnej instytucji, z którą jest związana, a więc w tym wypadku kultury organizacyjnej poradni. Decyzja o podniesieniu tej jakości pociąga za sobą przewidywanie także pewnych kosztów, np. wydatków na nowy sprzęt i urządzenia,

a także na szkolenie doradców. Ważna też jest nowa technologia, poprawa jakości materiałów, wprowadzenie lepszych metod organizacji.

Jest tu ciągle mowa o w miarę uchwytym wymiarze ilościowym w badaniu jakości poradnictwa, trudniej jednak określić tę jakość, badając znaczące zmiany w życiu klientów, a o nie głównie chodzi przy udzielaniu pomocy (tamże).

O ile więc dla poszczególnych doradców najważniejszym wskaźnikiem jakości ich pracy mogą być obserwowane zmiany w zachowaniach i mentalności klientów, o tyle z punktu widzenia organizatorów życia społecznego bardzo ważne, jeśli nie najważniejsze, są jednak skutki ekonomiczne, wyrażające się w pytaniu, czy nakłady poniesione na utrzymywanie poradni, opłacanie doradców, produkowanie narzędzi ich pracy, zwracają się, czy działania poradnicze podnoszą jakość życia społecznego. Czy poradnictwo jest opłacalne i czy można zwiększyć ekonomiczną jakość poradnictwa?

Na to pytanie jest odpowiedzieć także bardzo trudno, tak, jak trudno jest określić ile, w sensie ekonomicznym, kosztuje państwo lub najbliższe osoby bezradność jednostki nie znajdującej pomocy. Jeszcze trudniej policzyć, jakie koszty ponosi społeczeństwo utrzymując całą populację osób bezradnych. Przez analogię jednak do opieki medycznej można przypuszczać, iż profilaktyka jest tańsza niż leczenie. A więc zapobieganie bezradności, pomoc w rozwiązywaniu na bieżąco ludzkich problemów, uczenie ludzi radzenia sobie w różnych sytuacjach dzięki organizowaniu poradnictwa, jest tańsze niż opieka nad nimi (tamże).

Inna trudność wyraża się w 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 wiemy, że należy chronić jakość tych dóbr. Ten problem dotyczy również działalności poradniczej, która chcąc osiągać wysoką jakość, nie powinna być masowa. Jednak coraz więcej ludzi jest zagubionych w 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 przyrzekli choćby ogólnie dostępnemu 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. Nie jesteśmy w stanie „kontrolować” takiego typu poradnictwa. Niekiedy jest ono jednak potrzebne osobom, które korzystają na przykład z forów internetowych, na których czasem pojawiają się również pozytywne działania nieprofesjonalne, np. w grupach wsparcia. Można powiedzieć, że wiele dobrego dzieje się w obszarze poradnictwa w Internecie, ale również mogą się tam znaleźć wręcz niebezpieczne wskazówki i porady. Nie wszyscy doradcy mają wiedzę na temat tego, jak się kontaktować z drugą osobą, jak pomagać, żeby nie przeszkadzać, jak wspierać innych

w podejmowaniu własnych decyzji. Różnorodność i masowość związana jest więc najczęściej z obniżeniem jakości poradnictwa.

Próby godzenia sprzeczności i podnoszenia jakości polskiego 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 (2000, s. 184-185). Ekspansja formacji „późnej nowoczesności” nie musi prowadzić do dominacji indywidualizmu, globalizacji, masowości, nadmiernej konsumpcji, zalewu informacji. Jak twierdzi P. Sztompka (2003) takie jednostronne postrzeganie życia może zostać zmienione przez **społeczną refleksyjność**.

Refleksyjność jest – zdaniem A. Giddensa – zdolnością do myślenia krytycznego (o sobie samym), dostrzegania zagrożeń i podejmowanie środków zaradczych. Jest jednocześnie refleksją i refleksem (odbiciem, autokorektą) (2001, s. 21). Zdolność do refleksji podmiotu to zdolność rozumienia własnego działania. Refleksyjności nie należy rozumieć wyłącznie jako samowiedzy; jest ona również środkiem kontroli nieprzerwanego strumienia życia społecznego. Refleksyjność polega na ciągłym monitorowaniu działania własnego i oczekiwanego od innych (tamże, s. 41).

Tylko świadoma refleksja, namysł nad sytuacją i kierunkiem, w jakim zmierza świat, może przyczynić się do przywrócenia równowagi między różnymi biegunami ludzkiego losu (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 niekiedy „biegunom życia społecznego”, które wyrażają się we współdziałaniu, tworzeniu wspólnot, dążeniu do obrony tożsamości lokalnych, samorealizacji, zachowaniu świata wyższych i stałych wartości, podnoszeniu jakości życia, przeciwdziałaniu fetyszyzacji informacji, przez szukanie mądrości, nadawanie sensów, nakreślanie ogólnych idei.

Dążenie do **koherencji i współpracy** poprzez podnoszenie poziomu społecznej refleksyjności, to także przeciwdziałanie skrajnemu indywidualizmowi. Jak pisze A. Szahaj, 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* (2007, s. 95). Zatem samo zdanie sobie sprawy ze sprzeczności, nazwanie ich, refleksja nad działaniem swoim i innych, mogą spowodować dążenie do podejmowania środków zaradczych, co nie ustrzeże jednak nas przed powstawaniem nowych dylematów i sprzeczności.

W praktyce społecznej podnoszenie jakości poradnictwa to również coraz lepsze kształcenie doradców. W Polsce kształcimy doradców kariery na studiach licencjackich i magisterskich. Doradcami zostają psychologowie, pedagodzy,

socjologdy. Doskonalenie pracy doradcy jest związane najczęściej ze zdobywaniem wiedzy w szkołach wyższych, doksztalcaniem zawodowym na studiach podyplomowych (np. *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, podejmując krytyczną refleksję „w” działaniu, „nad” działaniem, refleksję nad wiedzą milczącą, prowadząc badania w działaniu, konstruuując własne teorie nieformalne, które są pośrednie pomiędzy teorią naukową a wiedzą potoczną.

Przygotowanie doradców do pracy może polegać na czynieniu wysiłków (przez nich samych) by osiągnąć rozumiejący wgląd w proces doradczy. Trzeba jednak wziąć pod uwagę fakt, że sam proces doradzania jest zjawiskiem skomplikowanym i nie zawsze przebiega zgodnie z określonymi przez literaturę etapami. Każdy kontakt z drugim człowiekiem jest w mniejszym lub w większym stopniu nieprzewidywalny i nieoznaczony. Im bliższy i bardziej bezpośredni kontakt, tym mniejszy jest jego stopień oznaczoności. Doradcy, którzy oczekują jedynie na „gotowe” przepisy i rozwiązania, muszą czuć się rozczarowani, ponieważ nie przystają one do zmieniającej się ciągle rzeczywistości. W świecie szybkich zmian trudno o ostateczne rozwiązania, więc tylko poddanie krytycznej refleksji swojego działania, namysł, tworzenie wciąż na nowo osobistych teorii nieformalnych, daje szansę doradcy na samo-rozumienie, samo-interpretację.

Zatem refleksyjny doradca może monitorować własną pracę, dokonywać samo-oceny, próbować lepiej zrozumieć siebie i innych, co w konsekwencji może prowadzić do udoskonalenia procesu pomagania.

Bibliografia

- Bauman Z. (2008) *Konsumeryzmu ofiary towarzyszące*, [w:] *Pytanie o szkołę wyższą. W trosce o człowieczeństwo*, red. B.D. Gołębnik, Wrocław, Wyd. Naukowe DSW.
- Crozier M. (1996) *Kryzys inteligencji. Szkic o niezdolności elit do zmian*, Warszawa, Poltext.
- Fitoussi J-P., Rosanvallon P. (2000) *Czas nowych nierówności*, Kraków, Wyd. Znak.
- Giddens A. (2001) *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, Warszawa, Wyd. Naukowe PWN.
- Kargulowa A., Wojtasik B. (2004) *Jakość radzenia komuś a jakość radzenia sobie w codziennym życiu*, [w:] Z. Wiatrowski, U. Jeruszka, H. Bednarczyk (red.), *Pedagogika pracy w kontekście integracji europejskiej*, Warszawa, Wydaw. Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP.

- Szacki J. (2005) *Historyczna myśl socjologiczna*, Warszawa, Wyd. Naukowe PWN.
- Szahaj A. (2007) *Samotność i wspólnota*, [w:] *Edukacja, moralność, sfera publiczna*, pod red. J. Rutkowiak, D. Kubinowskiego, M. Nowaka, Lublin, Oficyna Wyd. „Verba”.
- Sztompka P. (2002) *Socjologia*, Kraków, Wyd. Znak.
- Sztompka P. (2003) *Szok przyszłości. Dziesięć dylematów XXI wieku*, „Wprost” 5.01.2003.
- 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.
- Wojtasik B. (2003a) *Refleksyjne konstruowanie kariery życiowej w ponowoczesnej codzienności*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja”, Wrocław, Wyd. Naukowe DSW.
- Wojtasik B. (2003b) *Dilemmas and Anxieties of the Polish Vocational Counsellor in the Reality of the Post-Modern World*, [w:] E. Kalinowska, A. Kargulowa, B. Wojtasik (red.), *Counsellor – profession, passion, calling?*, Wrocław, Wyd. Naukowe DSWE.
- Wojtasik B. (2005) *Poradnictwo zawodowe*, [w:] *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, T. Pilch (red.), Warszawa, Wyd. Akademickie Żak.