

Marcin Szumigraj

## O POTRZEBIE ZMIANY W KSZTAŁCENIU PRZYSZŁYCH DORADCÓW

W badaniach nad poradnictwem kariery, które podejmuję od kilku lat, interesuje mnie między innymi to, na ile jego organizacja jest w stanie aktywnie wypełniać kierowane pod jego adresem oczekiwania i postulaty formułowane przez polityków oraz w jaki sposób doradcy realizują w codziennej pracy założenia czynione przez teoretyków i decydentów porządku społecznego.

Treść artykułu przedstawia wstępne wnioski z prowadzonych w latach 2011-2012, wraz ze studentami Uniwersytetu Zielonogórskiego (studiów II stopnia na kierunku pedagogika, specjalność: pomoc społeczna i socjoterapia), badań nad funkcjonowaniem doradców zawodowych w roli zawodowej. Celem podjętych badań było poznanie postawy doradcy zawodowego wobec wykonywanej przez niego pracy. Interesowało nas nie tylko to, co robi doradca, w jaki sposób realizuje on nałożone na niego obowiązki, ale byliśmy ciekawi, na ile jest on świadomy tych celów. Chcieliśmy poznać trudności doradców w wykonywanej przez nich pracy, byliśmy ciekawi, czy doradcy wypracowali jakiegokolwiek praktyki pozwalające im na radzenie sobie z nimi. Zakładaliśmy, że część doświadczanych trudności będzie związana ze zgłaszanymi przez klientów problemami. Dlatego też postanowiliśmy zebrać informacje również od osób korzystających z usług doradców. W badaniach udział wzięło 37 doradców pracujących na terenie dwóch województw: lubuskiego i dolnośląskiego. Byli to doradcy zatrudnieni w różnych instytucjach świadczących usługi poradnictwa zawodowego – centrach kariery, poradniach, szkołach. Badania polegały na przeprowadzeniu wywiadów z doradcami, którym zadawaliśmy kilka pytań. Jak wygląda ich dzień pracy, co konkretnie robią? Co wiedzą o efektach swojej pracy? Z kim współpracują i po co? Co jest dla nich trudne? W jaki sposób radzą sobie z trudnościami w pracy? Każdy z doradców był proszony o to, by w swoich odpowiedziach odnosił się do działań podejmowanych w ciągu ostatniego tygodnia. Natomiast klientów korzystających z poradnictwa pytaliśmy o to, co się zmieniło w ich sytuacji po spotkaniu z doradcą. Nie wszyscy rozmówcy godzili się na sporządzenie nagrań, w takim wypadku uzyskiwane odpowiedzi były notowane. Z kolei nagrane odpowiedzi w dalszej kolejności były spisywane. Zebrany w ten sposób materiał został podzielony na grupy ze względu na zagadnienie, którego dotyczył.

Dysponowaliśmy materiałem odnoszącym się do działań doradców, współpracy, napotkanych trudności, sposobów radzenia sobie z problemami. Uzyskaliśmy także opinie klientów zawierające pośrednie oceny pracy doradców. W dalszej kolejności podjęto próby kategoryzacji zgromadzonego materiału. W prezentowanym artykule ograniczam się jedynie do dwóch, moim zdaniem interesujących, kwestii: współpracy i integracji środowisk doradców oraz działań doradców stanowiących odpowiedź na zgłaszane potrzeby klientów. Oba te zagadnienia łączy wrażliwość specjalistów na potrzeby innych osób, dla których i dzięki pomocy których mogą oni świadczyć swoje usługi. W końcowej części artykułu staram się sformułować tezy dotyczące zmian w sposobach kształcenia studentów w obszarach pracy społecznej, które być może ułatwią przyszłym praktykom realizację ich zawodowych zadań i przyczynią się do pozytywnej realizacji postulowanych przez decydentów celów poradnictwa kariery w Polsce.

Konkluzje z badań zawarte w artykule wzbogacam o własne doświadczenia wyniesione z pracy w zespole roboczym do spraw współpracy w zakresie realizacji poradnictwa i informacji zawodowej w województwie lubuskim.

## Postulaty formułowane pod adresem poradnictwa kariery

Od co najmniej 20 lat poradnictwo kariery w Polsce, podobnie jak i w innych krajach europejskich, jest jednym z ważnych narzędzi realizacji polityki społecznej. Zakłada się, że intensyfikacja w wykorzystywaniu tej formy społecznych oddziaływań przyniesie wiele korzyści i pomoże przezwyciężyć leżące u podstaw współczesnych europejskich społeczeństw problemy, takie jak na przykład rosnące bezrobocie, zwłaszcza młodych ludzi, rodzące nie tylko frustrację, ale i zagrażające demoralizacją licznych grup społecznych<sup>1</sup>. Wśród kierowanych pod adresem poradnictwa kariery postulatów wymieniane są:

- sprzyjanie i umożliwianie osiągnięcia oczekiwanego poziomu rozwoju gospodarczego, podnoszenie wydajności rynku pracy,
- zwiększenie mobilności zawodowej i geograficznej obywateli UE,
- przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu,
- promowanie idei sprawiedliwości społecznej.

---

<sup>1</sup> Według danych Eurostatu stopa bezrobocia wśród młodzieży do 25. roku życia w Polsce wynosiła 27,7%. W całej Europie obserwuje się wyższy poziom bezrobocia wśród młodych ludzi. Średnia dla Unii Europejskiej to 22,1% źródło: *Sytuacja na rynku pracy osób młodych w 2011 r.*, Departament Rynku Pracy, Wydział Analiz i Statystyki, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

W formułowanych i przyjmowanych przez Radę Unii Europejskiej rezolucjach<sup>2</sup> dotyczących poradnictwa kariery zakłada się, że realizacji antycypowanych celów mają towarzyszyć zmiany w codziennej pracy doradców, obejmujące między innymi poprawę dostępności i jakości usług poradniczych, zwiększanie jakości materiałów informacyjnych, a także odchodzenie doradców od dyrektywno-technicznego podejścia do wspomaganych w kierunku liberalnych rozwiązań – koncentrowania się w pracy na aspiracjach i potrzebach jednostek po to, by skutecznie wspierać osoby w efektywnym zarządzaniu ich własną karierą (*employability*). Oprócz postulatów odnoszących się do technicznej strony praktyki poradniczej podnosi się konieczność poszerzania współpracy pomiędzy organizacjami zajmującymi się poradnictwem kariery w ramach poszczególnych krajów, jak i wszystkich krajów członkowskich, przez budowę mniej lub bardziej sformalizowanych struktur – platform współpracy. Związane jest to z obserwacją, że problemy zawodowe współwystępują z innymi trudnościami w życiu obywateli i do ich skutecznego przezwyciężenia wskazane jest zintegrowane i szerokoprofilowe działanie specjalistów.

W polskich warunkach podnoszone postulaty swoim zasięgiem obejmują różnorodne instytucje, co w skali całego kraju daje liczbę kilkudziesięciu, jeśli nie setek, organizacji zajmujących się działalnością poradniczą wpierającą rozwój zawodowy obywateli. Wśród tych najważniejszych wymienić należy organizatorów poradnictwa zawodowego w Polsce: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Edukacji Narodowej, centra metodyczne: OHP, KOWEŻiU, Departament Rynku Pracy, stowarzyszenia zawodowe doradców<sup>3</sup>, realizatorów poradnictwa (szkoły wszystkich typów, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, Biura Karier, Mobilne Centra Informacji Zawodowej OHP, Młodzieżowe Centra Kariery, Powiatowe Urzędy Pracy, Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, Centra Aktywizacji Zawodowej, różnorodne agencje poradnictwa zawodowego)<sup>4</sup>. W tym celu pojawiają się ważne inicjatywy w różnych częściach kraju, będące odpowiedzią na kierowane wobec poradnictwa postulaty, takie jak na przykład: Lubuskie Forum Poradnictwa Zawodowego, Wrocławska Sieć Biur Karier czy Radomska Szkoła Dobrych Praktyk.

<sup>2</sup> Rezolucja Rady Unii Europejskiej *Guidance Through Life in Europe* z dnia 27-28 maja 2004; Rezolucja Rady Unii Europejskiej *Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies* z dnia 21 listopada 2008.

<sup>3</sup> Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych RP, Narodowe Forum Doradztwa Kariery.

<sup>4</sup> M. Szumigraj, *Poradnictwo kariery. Systemy i sieci*, Warszawa 2011.

## O współpracy pomiędzy doradcami

„Doradcy nie wykonują swojej pracy w izolacji, lecz współpracują między sobą, z różnymi instytucjami, szkołami, pracodawcami, innymi specjalistami i rodzicami”<sup>5</sup> – tak brzmi jedna z pierwszych tez, która inspirowała powołanie Lubuskiego Forum na Rzecz Poradnictwa Zawodowego. Celem przywoływanej inicjatywy była nie tylko odpowiedź na formułowane przez polityków europejskich postulaty, ale rzeczywista potrzeba wspólnego dążenia do poprawy dostępności do usług poradnictwa kariery dla całej populacji regionu, zespołowe rozwiązywanie napotykaných problemów w codziennej pracy doradców. Jednakże współpracujący w ramach tej struktury specjaliści paradoksalnie doświadczają również trudności związanych z brakiem współpracy i wymiany informacji, dzielenia się z innymi swoim doświadczeniem i wiedzą. I tak na przykład specjaliści zasiadający w zespole do spraw współpracy nie rozumieją, czemu współpraca pomiędzy nimi ma służyć, stąd nie tylko nie odczuwają jej potrzeby, ale także nie stanowi ona dla nich priorytetu. Niektórzy z nich są roszczeniowo nastawieni wobec pozostałych kolegów, deklarując jedynie potrzebę informacji i otrzymania atrakcyjnych metod pracy od innych. Paradoksem jest to, że wielu doradców w trakcie indywidualnych rozmów i prywatnych kontaktów podkreśla własne osamotnienie w pracy i emocjonalne przeciążenie problemami klientów. Jednocześnie ci sami doradcy nie podejmują realnych kroków, by to zmienić, niechętnie dzielą się z innymi troskami, które w ich pracy się pojawiają. Z łatwością za to podczas prowadzenia badań dostrzegano, że często reagują oni niechęcią i otwartym oporem przed jakimikolwiek próbami nawiązania ściślejszego kontaktu w celu wspólnego zaradzenia trudnościom.

Jak mogłaby wyglądać współpraca doradców kariery, a także innych specjalistów z zakresu pomocy społecznej? Dotychczasowe doświadczenia w tym względzie wskazują na koncentrowanie się wysiłków wokół dwóch celów. Pierwszy z nich można nazwać zdobywaniem środków na działalność merytoryczną. Drugi zaś jest ukierunkowany na dzielenie się wiedzą metodyczną. Jak zauważyła Tatiana Witwicka-Dudek – pozbawienie instytucji poradniczych mecenatu i zarządzania ze strony aparatu państwa spowodowało, że zostały one zmuszone do poszukiwania środków mogących zapewnić im przetrwanie, a sami doradcy zaczęli poszukiwać kontaktów pomiędzy sobą w celu zdobycia „siły przebicia” w pozyskiwaniu funduszy<sup>6</sup>. Z kolei chęć wymiany merytorycznych zagadnień, motywacja, by dostarczać sobie wzajemnie wsparcia w codziennej pracy

<sup>5</sup> A. Andrysiak, D. Bogaczyk, B. Kluj, K. Krasowska, K. Twardowska, *Raport ze spotkania roboczego Forum Poradnictwa Zawodowego województwa lubuskiego zorganizowanego w ODN w Zielonej Górze 29-30.06.2009 r.*, [w:] *Całozyciowe poradnictwo zawodowe w ramach Lubuskiego Paktu na Rzecz Zatrudnienia*, red. Z. Wołk, Zielona Góra 2009, s. 4.

<sup>6</sup> A. Witwicka-Dudek, *Proces formalizowania Dolnośląskiej Sieci Biur Karier*, [w:] *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*, red. E. Siarkiewicz, B. Wojtasik, Wrocław 2008.

doradczej, były ważnym czynnikiem organizującym pojawienie się „Szkoły Dobrych Praktyk” w Radomiu w latach 2003-2005<sup>7</sup>.

Wydaje się jednak, że pragmatyczne przesłanki nie stanowią w dłuższej perspektywie czasu właściwego zaplecza i potencjału współpracy, a sprzyjają rywalizacji pomiędzy poszczególnymi specjalistami i instytucjami, z których każda chce zwrócić uwagę innych na własne dokonania w określonej dziedzinie. Widoczny jest brak pomysłu i ducha działania, dostrzegania całościowego celu swojej działalności, jaką powinno być wspomaganie rozwoju i optymalne rozwiązanie życiowych problemów, w tym zawodowych, dla usługobiorców pomocy i poradnictwa. Tego typu założenia obecne są na przykład w zapomnianej już nieco koncepcji poradnictwa biodromalnego słowackiego paradoznawcy Józefa Kosco. Przypomnę, że zakładanym celem poradnictwa biodromalnego było wspieranie wyborów dróg życiowych poszczególnych jednostek i wzmacnianie ich potencjału. Dla wspomnianej koncepcji charakterystyczne jest holistyczne patrzanie na jednostkę, jej funkcjonowanie w kontekście biologicznym, społeczno-kulturowym i technologicznym, a co za tym idzie – brak specjalistycznych i wąskich podziałów dotyczących poszczególnych sfer ludzkiego życia, które niejednokrotnie stanowią kryterium specjalizacji doradczej<sup>8</sup>. Konsekwencją przyjętych przez słowackiego psychologa założeń było również to, że wspomagający rozwój jednostki specjaliści zobligowani byli do ścisłej współpracy ze sobą w zakresie udzielanej pomocy podopiecznym po to, by stymulować i optymalizować ich wszechstronny rozwój.

W polskich warunkach, w obszarze szeroko rozumianej pomocy społecznej, współpraca pomiędzy specjalistami nawet w obrębie jednej instytucji jest utrudniona. Dobroniega Trawkowska zwracała uwagę na zjawisko „iluzji współpracy” w instytucjach pomocy społecznej, wskazując na powszechność tego zjawiska, towarzyszące temu konflikty, ostrą rywalizację pomiędzy pracownikami, negowanie wartości pracy innych wydziałów w instytucjach, dyskryminowanie wybranych pracowników w dostępie do informacji, a także wadliwy i nieetyczny styl zarządzania personelem<sup>9</sup>.

Badania własne prowadzone w latach 2005-2007 wskazywały na kilka czynników utrudniających współpracę pomiędzy specjalistami z urzędów pracy, szkół, ośrodków pomocy społecznych. Wśród nich należałoby wymienić przede wszystkim: przedkładanie partykularnych interesów własnej instytucji nad dobro klienta ujawniające

<sup>7</sup> A. Wierzchowska-Szymanek, *Rola poradni psychologiczno-pedagogicznej w okresie transformacji doradztwa zawodowego*, [w:] *Pedagogika pracy – doradztwo zawodowe*, red. H. Bednarczyk, J. Figurski, M. Żurek, Radom 2005.

<sup>8</sup> J. Kosco, I. Rapos, E. Rybarova, *Współczesna psychologia rozwojowa a psychologia „drogi życiowej”*, [w:] *Materiały do nauczania psychologii*, S. II, t. 8, Warszawa 1978; A. Kargulowa, *Przeciw bezradności. Nurty – opcje – kontrowersje w poradnictwie i paradoznawstwie*, Wrocław 1996.

<sup>9</sup> D. Trawkowska, *Działania pozorne w ośrodkach pomocy społecznej – przyczyny i skutki*, „Praca Socjalna” 2009, nr 2.

się w literalnie rozumianej lojalności wobec własnego miejsca pracy i dążeniu do przetrwania własnej instytucji; brak zaufania do innych osób i specjalistów, widoczny w przypisywaniu im motywów niejednokrotnie złośliwej i nieuczciwej konkurencji i rywalizacji<sup>10</sup>. Wymieniane czynniki wydają się ulegać wzmocnieniu w przypadku doradców zawodowych. Prawdopodobnie ma to związek ze znacznym wzrostem liczby instytucji, w których świadczone są usługi poradnictwa kariery. Przy czym warto zauważyć, że profil klienta w każdej z placówek jest podobny. Przyczynia się to do intensyfikacji działań poszczególnych placówek w celu pozyskania odpowiedniej liczby korzystających z jej usług klientów. Ponadto spontaniczność w powoływaniu nowych instytucji poradnictwa kariery utrudnia precyzyjne formułowanie celów działania, a to skutkuje brakiem rozłączności w poszczególnych aspektach ich funkcjonowania. Wyniki przywoływanych badań wskazują, że wśród doradców występuje znaczne zróżnicowanie jakościowe, liczne są osobiste uprzedzenia pomiędzy doradcami, którzy wzajemnie się oskarżają, czują zazdrość i kierują pod swoim adresem pretensje o warunki pracy.

Aktualne badania wyraźnie ilustrują, że w świadomości doradców nieobecne jest myślenie o innych specjalistach w formie współpracy. W grupie doradców kariery, co jest uderzające, kategoria współpracy zwykle obejmuje tandem doradca i jego klient. Dla większości doradców (25) pojęcie współpracy zarezerwowane jest do opisu działań, które podejmuje on razem z klientem – osobą poszukującą pracy, bezrobotną, uczniem lub pracodawcą. Charakterystyczna dla tej postawy jest następująca wypowiedź pytania o współpracę doradcy:

*W skład współpracy doradcy z klientem wchodzi zorientowanie się, jakie problemy ma klient, czyli jak skutecznie ma szukać pracy [...] współpraca klienta z doradcą jest konieczna, aby klient mógł się zorientować, w jakim kierunku zmierza, jakiej pracy ma szukać [...];*

inny dodaje:

*[...] współpracujemy również z pracodawcami. Pomagamy w znalezieniu odpowiednich pracowników każdemu pracodawcy, który zwróci się o pomoc.*

Zdecydowanie rzadziej kategoria współpracy rozważana była w odniesieniu do wspólnych działań specjalistów nad pomocą klientowi w rozwiązaniu jego problemu i była podniesiona przez dwóch doradców – zatrudnionego w poradni psychologiczno-pedagogicznej oraz w biurze karier.

---

<sup>10</sup> M. Szumigraj, *Zastosowanie metody dokumentarnej w badaniach poradczoawczych*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2008, t. 9, red. M. Olejarz; M. Szumigraj, *Poradnictwo kariery. Systemy...*

*Współpraca poradni z pozostałymi poradniami, szkołami oraz innymi placówkami ma służyć poprawie świadczonej uczniom pomocy [...], a także wzbogacaniu wiedzy i umiejętności psychologów, pedagogów i innych specjalistów.*

Doradca zatrudniony w biurze karier podkreślał rolę współpracy z innymi specjalistami, która jego zdaniem umożliwia *lepszy kontakt i tym samym zrozumienie klienta, jego potrzeb i celu.*

Tworzenie zespołów współpracujących nad rozwiązaniem problemów klienta jest obecnie praktyką marginalną w poradnictwie kariery. Jednak w grupie rozmówców znalazło się trzech doradców optujących za współpracą obejmującą *stworzenie dobrze funkcjonującego systemu doradztwa zawodowego; inicjatyw na rzecz rozwoju poradnictwa zawodowego; podpisywania partnerstwa.*

Jednakże w tej grupie doradców tylko jeden deklarował, że *wymienia informacje o bieżącej działalności z innymi podmiotami.* Wśród pozostałych badanych doradców żaden nie dzielił się regularnie informacjami z innymi. Doradcy informowali jedynie, że kontaktują się z kuratorami, pracownikami socjalnymi i nauczycielami, ale rzadko podejmowali z nimi stałą, długoterminową współpracę. Mówili również o kontaktach z różnymi zakładami pracy, a nawet policją i wojskiem, jednak współpraca ta w większości przypadków sprowadzała się do uzyskiwania informacji od innych instytucji o możliwościach uzyskania pomocy materialnej (zasiłkach i świadczeniach) oraz ewentualnych możliwościach podjęcia zatrudnienia, na przykład w formacjach mundurowych. Wypowiedzi te sprowadzały się do ogólnych wskazań typu: *jako doradca współpracuję z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej i Centrum Pomocy Rodzinie; współpracuję również z Ośrodkiem Leczenia Uzależnień, gdyż to właśnie brak pracy i perspektyw na zmiany jest częstym powodem popadania w nałogi.*

W wypowiedziach doradców na temat współpracy uderza całkowity brak przykładów praktyk toczonych dyskusji nad sposobami udzielania pomocy klientom, brak przykładów wzajemnego wsparcia dla siebie. Znamienne jest to, że jednocześnie doradcy w udzielanych odpowiedziach wyraźnie sygnalizowali, że oczekują od pozostałych specjalistów współpracy, polegającej na przekazywaniu im informacji o działaniach innych podmiotów w obszarze pomocy społecznej czy trendów rynku pracy. Sami nie czuli się jednak zobligowani do informowania innych o podejmowanych przez siebie działaniach wobec klientów. Obserwowanym wyjątkiem w braku wspólnych działań w tym zakresie było przekazywanie sobie kart wizytowych i folderów informacyjnych, które miało służyć pozyskaniu szerszej grupy klientów.

Wypowiedzi doradców jednoznacznie wskazują, że oczekują oni (a nawet żądają) gwarancji regularnego otrzymywania informacji od innych instytucji, jednocześnie stroniąc od przekazywania jakichkolwiek danych innym podmiotom. Oczekują two-

rzenia stałego, ale jednokierunkowego systemu przepływu informacji do siebie. Jest to uzasadniane w następujący sposób:

*[...] musimy pozyskiwać informacje niezbędne do planowania kariery zawodowej naszego klienta, stąd potrzeba, żeby inni włączyli się do współpracy z nami i dostarczali tego, co jest ważne dla naszej pracy.*

Zebrany materiał ilustruje, że doradcy często są zatrudnieni w instytucjach, które formalnie tworzą „zespół” różnych specjalistów, ale praktycznie każdy pracuje samodzielnie, klient jest „przypisany” do określonego doradcy (często trafia do niego „z przypadku”) i tak długo, jak korzysta z pomocy instytucji, spotyka się z tym jednym doradcą. Bywa, że jest diagnozowany przez innych specjalistów, ale nad rozwiązaniem problemów zazwyczaj pracuje z doradcą, do którego zgłosił się (lub został skierowany) po raz pierwszy.

Rzadko kiedy klienci mają odwagę zmienić doradcę, najczęściej, gdy są niezadowoleni, rezygnują w ogóle z usług poradni. Nieczęsto też – po rozpoznaniu potrzeb – są kierowani przez doradców do innych kolegów. W mojej opinii powodem takiej praktyki może być uniwersalizm doradców zawodu, którzy nie „specjalizują się” we wspomaganiu rozwoju kariery. Dodatkowym czynnikiem może być lęk przed wewnętrzną oceną środowiska – obawa o przypisanie niekompetencji. Ponadto brak współpracy z innymi specjalistami wzmacnia przyjmowanie indywidualnej odpowiedzialności i wyklucza współodpowiedzialność za dobro klienta, co wtórnie utrudnia nawiązywanie współdziałania.

Dodatkowym czynnikiem, który może utrudniać podejmowanie współpracy pomiędzy doradcami jest praktyczny brak wglądu osób z zewnątrz w to, co dzieje się za zamkniętymi drzwiami poradni. Zasada poufności i dyskrecji bywa używana jako usprawiedliwienie zakazu uczestnictwa w procesie doradczym osób z zewnątrz (innych specjalistów, a nawet studentów na praktykach) wynikającego z obawy przed oceną czy krytyką. Praktycznie nieobecne jest superwizowanie własnej pracy przez doradców kariery. Dzielenie się własnymi doświadczeniami, problemami, niepowodzeniami jest rzadko spotykane. Zwykle ma ono miejsce w kularach, półoficjalnie, a najczęściej spotykanym sposobem radzenia sobie z trudnościami jest ich przemilczanie lub udawanie, że wszystko jest dobrze. Próbując zrozumieć, skąd bierze się owa niechęć do ujawniania zawodowych problemów, wspólnego działania na rzecz realnej poprawy jakości świadczonych usług, dochodzę do wniosku, że owe paradoksy współpracy/niewspółpracy wynikają ze specyfiki przygotowania do zawodu doradcy. Studenci na ogół nie są szkoleni do pracy zespołowej, a jedynie do indywidualnej pracy z klientem lub samodzielnej pracy z grupą. Warsztat doradcy, którego uczymy, jest oparty na działaniu indywidualnym, w którym każdy doradca samodzielnie używa swego osobistego



potencjału. Akcentowanie indywidualnego podejścia w poradnictwie, obwarowanego rozumiającą zasadą poufności, jest być może powodem trudności doradców w przy-stosowaniu się do współpracy z innymi specjalistami. Możliwe, że trening edukacyjny i zawodowy, jaki przechodzą doradcy, powoduje, że w późniejszym czasie nie są zdolni do tworzenia trwałych sieci instytucji i specjalistów wspomagających klientów. Nie-wykluczone, że jakąś rolę mogą tu odgrywać doświadczenia historyczne czy lęk przed utratą pracy (w przypadku podejrzenia o niekompetencję), a także czynniki leżące po stronie biurokratycznej organizacji. Wnioski te jednak mają charakter hipotez i wymagają dalszych badań.

## **Wokół potrzeb – współpraca doradców z klientami**

Relacja z klientem jest w praktyce poradnictwa podstawową kategorią i buduje co-dziennosc tej praktyki. Jak wynika z wypowiedzi doradców – jest ponadto dominującą kategorią współpracy. Sposób, w jaki doradcy postrzegają problemy klienta, decyduje w dużej mierze o rodzących się celach ich pracy. Próbując zatem poznać charakter tej współpracy, należałoby poznać cele, dla których ta współpraca jest nawiązywana, a zatem identyfikowanie potrzeb klientów przez doradców. Z przeprowadzonych z doradcami rozmów wynika, że klasyfikują oni potrzeby klientów do dwóch grup, wokół których organizują swoje działania.

- Pierwszą grupę można nazwać potrzebami informacyjnymi. Tego typu potrzeby odczuwają klienci poszukujący informacji o sobie (własnych predyspozycjach), o rynku edukacyjnym lub rynku pracy, o sposobach tworzenia atrakcyjnych do-kumentów aplikacyjnych, o metodach stosowania „różnych trików” wykorzysty-wanych w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej.
- Drugą grupę stanowią potrzeby emocjonalne, zgłaszane przez klientów poszuku-jących wsparcia w trudnej sytuacji życiowej.

Pierwsza grupa problemów sugeruje, iż doradcy opierają się na przeprowadzanej wnikliwej diagnozie potrzeb i oczekiwań klientów. Nic bardziej mylnego. Okazuje się, że proponowane działania wynikają z ich z góry założonej hipotezy odnośnie do tych potrzeb. Mimo zindywidualizowanych kontaktów nie pracują metodą indywidualnego przypadku, posługują się jedynie narzuconym z zewnątrz bądź wypracowanym osobi-ście szablonem postępowania. Na ogół nie rozpoznają rzeczywistych potrzeb klientów, próbując jedynie przypisać im oferowany przez siebie format pomocy. Wśród klientów udzielających nam wypowiedzi w badaniach były osoby, które dostrzegały automatyzm i ogólnikowość pozyskiwanych informacji u doradcy:

[...] w moim przypadku porady te miały tylko informacyjny charakter i nie wniosły praktycznie nic nowego do mojej sytuacji jako osoby bezrobotnej;

[...] zostałam potraktowana pośpiesznie i nie jestem zadowolona z rezultatów tego spotkania [...] pani podkreślała, że w tym zawodzie bardzo ciężko mi będzie znaleźć pracę. Natomiast zapytana o to, jakie mogłabym podjąć ewentualnie drugie studia, aby moja sytuacja była korzystniejsza, odpowiedziała, że nie potrafi mi w tej chwili pomóc.

Były też jednak takie osoby, które doceniały zakres pozyskanych informacji, choć o nie nie prosiły. Korzystały z wiedzy i chęci dzielenia się doradców swoimi kompetencjami. Na przykład:

*Chciałam się dowiedzieć, w jakich kierunkach mogłabym się ewentualnie kształcić, aby podnieść swoje kwalifikacje. Poznałam za to swoje mocne i słabe strony, nauczyłam się też wielu cennych trików związanych z rozmową kwalifikacyjną.*

Jeśli chodzi o drugą grupę klientów z problemami natury emocjonalnej, to są oni odbierani przez doradców jak „intruzi”, którzy sami nie wiedzą, czego chcą. Uważa się ich za osoby „marnujące” cenny czas specjalistów, który mogliby spożytkować na coś innego, „konkretnego”. Jak sugerują sami doradcy kariery, tacy klienci są najczęściej (prędzej czy później) odprawiani, „spychani” do innych specjalistów: psychologów czy psychoterapeutów. Pozostawia się im możliwość powrotu w sytuacji, kiedy już będą wiedzieć, czego „konkretnego” od doradcy kariery chcą. Ilustracją tego typu postawy była wypowiedź doradcy z urzędu pracy:

*Najczęściej przychodzą osoby o niskich kwalifikacjach oraz długotrwale pozostające bez zatrudnienia. Często nadużywający alkoholu, z poważnymi problemami. Nie mamy możliwości skierowania ich na szkolenia podnoszące kwalifikacje, bo i tak nie będą w nich brać udziału. Mówię im, żeby najpierw się wyleczyły, odsyłamy do ośrodków uzależnienia, ale nie wiem, czy tam trafiają. Nie zdarzyło mi się, żeby ktoś taki wrócił ponownie.*

Wydaje się zatem, że współpraca doradcy z klientem służąca zaspokojeniu potrzeb informacyjnych i emocjonalnych nie zawsze przebiega satysfakcjonująco, co znajduje wyraz w krytycznych ocenach dokonywanych przez usługobiorców. Trudności we wzajemnym „spotkaniu się” i podjęciu współpracy doradców kariery i klientów wynikają jeszcze ze specyfiki polskiego rynku pracy. W sytuacji wysokiego bezrobocia, popularności krótkoterminowych umów pracy, oczekiwania klientów są najczęściej jednoznaczne. Klienci chcą pracy!<sup>11</sup> Zakładają, że doradcy pomogą im w znalezieniu stałego zatrudnienia, co w konsekwencji poprawi ich sytuację materialną. Natomiast doradca kariery oferuje cały wachlarz ofert, ale nie daje realnie pracy. To na starcie współpracy buduje wzajemną frustrację i niechęć. Co więcej, jak się okazuje, działania

<sup>11</sup> Por. M. Szumigraj, *Byłyśmy naiwne – o doświadczeniu klientów poradnictwa zawodowego*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra 2004.

doradców ograniczające się do przekazywania informacji nie pomagają w szybkim osiągnięciu ważnego dla klientów celu. Wciąż nie znajdują oni pracy lub – jeśli nawet im się powiedzie – nie jest to praca spełniająca ich oczekiwania. Klienci poradnictwa kariery są zdania, że zbyt często kieruje się ich na szkolenia, z których nic nie wynika. W dalszym ciągu nie potrafią zmienić swojej sytuacji życiowej i podjąć zatrudnienia. Nie jest to wina braku umiejętności, ale niedostatecznej liczby miejsc pracy na rynku lub deficytu infrastruktury, głównie komunikacyjnej, co wielu osobom skutecznie uniemożliwia podjęcie zatrudnienia poza miejscem zamieszkania. Dla tych klientów kontakt z doradcą jest dodatkową frustracją, bo w jego wyniku doświadczają oni niezrozumienia, odrzucenia i przekonania, że nikt i nic nie jest w stanie im pomóc.

Współpraca doradców zawodowych z klientami koncentrująca się na osiągnięciu celów, co do których istnieje małe prawdopodobieństwo ich realizacji, stanowi z tego punktu widzenia grę i jest przykładem „iluzji współpracy” – jest działaniem pozornym. Z tego powodu nie przyczynia się do urzeczywistniania kierowanych pod adresem poradnictwa kariery postulatów społeczno-ekonomicznych.

## Zmiany w edukacji

Wobec ustaleń wynikających z zebranych w badaniu opinii doradców i ich zestawieniu z formułowanymi przez polityków postulatami naturalnie rodzi się pytanie o to, co można zmienić, by poradnictwo realizowało kierowane pod jego adresem oczekiwania. Co poradnictwo kariery może zdziałać w sytuacji, kiedy obserwujemy stały spadek jakości życia obywateli wskutek kryzysu ekonomicznego i zmniejszającej się podaży na rynku pracy? Nie potrafię udzielić jednoznacznej odpowiedzi. W polskich warunkach klientami poradnictwa kariery najczęściej są ludzie poszukujący pracy, często pozostający w trudnej sytuacji materialnej, którym zależy na zdobyciu pracy i uzyskiwaniu dochodu pozwalającego na zaspokojenie podstawowych potrzeb. Obecna praktyka poradnictwa kariery, ograniczona do informacji, które w niewielkim stopniu pomagają ludziom w znalezieniu zatrudnienia, nie jest w stanie przeciwdziałać marginalizacji i wykluczeniu społecznemu (a wręcz odwrotnie – działa stygmatyzująco). Praktyka ta wydaje się daleka od owocnej współpracy pomiędzy doradcą a klientem. Polityce inkluzji nie sprzyja również zamknięcie doradców na współpracę z innymi specjalistami i pozostawanie głuchymi na realne potrzeby klientów. Jak można to zmienić? Wydaje się, że realnych pomysłów należy upatrywać w edukacji kolejnych adeptów poradnictwa. Jako teoretyk i nauczyciel, który przygotowuje studentów do pracy w poradnictwie kariery i pomocy społecznej, uważam, że możemy zmienić dwie rzeczy. Po pierwsze uczciwie przyznać, że poradnictwo kariery nie jest działalnością społeczną, która stanowi panaceum na wzrost bezrobocia, i jego możliwości

oddziaływania są znacznie skromniejsze niż oczekiwania wynikające z politycznych dyrektyw. Tę krytyczną, ale jestem przekonany, że realistyczną tezę należy wyklądać od pierwszych godzin zajęć, demaskując w ten sposób małą realność politycznych postulatów i założeń. Utrzymywanie tej iluzji przyczynia się jedynie do generowania pozornych działań ze strony kolejnych grup i pokoleń specjalistów.

Po drugie sądzę, że możemy zmienić sposób kształcenia studentów. Zdecydowanie większy nacisk położyć na uczenie studentów analizowania potrzeb klienta. W programie studiów dominującym przedmiotem powinna stać się umiejętność współpracy z innymi nad pomaganiem człowiekowi w radzeniu sobie w wyjściu z trudnej i skomplikowanej sytuacji życiowej. Tworzenie zespołów interdyscyplinarnych już na etapie kształcenia – wprowadzanie tej formy pracy do zajęć z metodyki zawodu wydaje się obiecujące. Jak wynika z badań dydaktyków, uczenie współpracy przez pracę zespołową wzbudza większą motywację u studentów dzięki występującej synergii energii. Członkowie grup podejmujących razem działania skuteczniej uczą się jeden od drugiego, zwiększa się ich aktywność intelektualna, a także – co ma kolosalne znaczenie w pracy późniejszych specjalistów od pomagania – pojawiają się pozytywne uczucia wobec partnerów współpracy, kreują się nowe relacje i pojawia się życzliwe patrzyenie na innych ludzi. Rodzi się szacunek i zdecydowanie zmniejsza obojętność wobec innych<sup>12</sup>. Cenna wydaje się praktyka wykorzystywania w kształceniu studentów poradnictwa i pracy socjalnej przykładów pracy zespołowej w rozwiązywaniu realnych problemów klientów pomocy społecznej i poradnictwa zawodowego. Kształtowanie postawy współpracy może odbywać się przy wykorzystywaniu nietradycyjnej dydaktyki, jaką jest na przykład wykorzystanie etnografii performatywnej w edukacji studentów przygotowujących się do pracy w poradnictwie zawodowym i pomocy społecznej<sup>13</sup>. Metoda etnografii performatywnej – w dużym skrócie – polega na budowaniu symulacji realnych problemów społecznych w „naturalnym” środowisku, a dzięki temu uczący się mają okazję doświadczać zbliżonych przeżyć, mogą się nimi wymieniać i wspólnie podejmować działania. Autorki w publikacji *Edukacyjne prowokacje. Wykorzystanie etnografii performatywnej w procesie kształcenia doradców* wskazują na nabywanie cennych dla osób pomagających umiejętności – współpracy, wrażliwości, identyfikacji, zaangażowania, odpowiedzialności, umiejętności radzenia sobie z oceną i krytyką, zaufania, a także elastycznego i twórczego myślenia w rozwiązywaniu problemów, co prowadzi w konsekwencji do stawania się refleksyjnym praktykiem. Jak sądzę, jedynie wprowadzanie zmian w edukacji studentów kierunków społecznych daje szansę na

<sup>12</sup> B. Joyce, E. Calhoun, D. Hopkins, *Przykłady modeli uczenia się i nauczania*, Warszawa 1999.

<sup>13</sup> E. Siarkiewicz, E. Trębińska-Szumigraj, D. Zielińska-Pękał, *Edukacyjne prowokacje. Wykorzystanie etnografii performatywnej w procesie kształcenia doradców*, Kraków 2012.

poprawę współpracy pomiędzy specjalistami w przyszłości, co – być może – zbliży nas do realizacji wizji zawartych w politycznych deklaracjach.

### **ABOUT CHANGING NEEDS IN STUDENTS' COUNSELLING EDUCATION**

#### Summary

The paper demonstrates preliminary conclusions of the research conducted with participation of the students of the University of Zielona Góra in the second half of the school term in 2012. The research concerned mutual cooperation between the counselors themselves as well as the clients' perception of their services and professional roles. The purpose of this study was to investigate the attitudes of counsellors to their work. The author was interested in what the counsellors are doing, how they perform the duties imposed on them and also if the counsellors are aware of these aims. The researcher was interested in finding by the counsellors the difficulties in their work and the ways they developed to cope with them. The study consisted in gathering the counsellors' opinions from two provinces of Poland, Lubuskie and Lower Silesia. The consultants were employed in different institutions like, for example, student and adult career centers, counselling facilities and schools. Altogether there were 37 people. The counsellors were asked about what their day job is and what exactly they do, what they know about the effects of their work, who they work with and why, what is difficult for them, how they cope with difficulties at work. The author's comments on the research and conclusions are based on his professional experience in a special career counselling and guidance cooperation working team in the Lubuskie Province. The author intended to limit himself to two issues only, and these are: cooperation and integration of counsellors and their responding to their clients' needs. He describes unsatisfactory state in this regard. In the final part the author formulates the thesis for changes in the way the education of counsellors and social work students is conducted, which in his opinion would facilitate the realization of their future professional practice tasks.

**Keywords:** professional role, cooperation, interdisciplinary education