

Marcin Szumigraj
Uniwersytet Zielonogórski

EWOLUCJA I ZAKRES WSPÓŁCZESNEGO PORADNICTWA ZAWODOWEGO

Na formułowanie nowych zadań poradnictwa zawodowego ma wpływ wiele czynników, ale przede wszystkim transformacja rynkowa, która rozpoczęła się w Polsce po roku 1989. Rozpoczął się może nieco szumnie nazwany okres „budowy kapitalizmu”, pozostawiając bez odpowiedzi pytanie, czy możliwe jest szybkie zbudowanie czegoś, co powstało przed ponad stu laty w wyniku długich, niezwykle złożonych żywiołowych procesów historycznych¹. Nie ulega jednak wątpliwości, że nastąpił w wielu dziedzinach życia społecznego budzący wiele nadziei odwrót od idei socjalizmu jako systemu organizacji społecznej. Początkowa euforia społeczeństwa szybko zmieniła się jednak w szok wywołany konsekwentnym i drastycznym odejściem od sterowanej ekonomii. W gospodarce socjalistycznej realizowany był bowiem zamiysł eliminacji wszelkich zagrożeń społecznych charakterystycznych dla gospodarki rynkowej, w tym przede wszystkim produkowanego przez kapitalistyczną gospodarkę bezrobocia, tymczasem – jak zauważa P. Sztompka – przemiany w naszym kraju mają charakter swoistej syntezy starych i częściowo zapożyczonych elementów.

Zmiany, których wszyscy doświadczamy i które obejmują poziom behawioralny, psychologiczny, ale również kulturowy², niestety, nie zdołały wyeliminować braków i niedogodności starego systemu ani uniknąć mankamentów kapitalizmu. Najbardziej istotny dla problematyki rozważanej w tym tekście wydaje się aspekt kulturowy zmian, obejmujący cztery wymiary: narodowy, regionalny, globalny, komunistyczny³. Jak sądzi P. Sztompka, szczególnie mocno na sytuację naszego kraju i krajów sąsiedzkich oddziaływało istnienie państwa komunistycznego, a dokładniej jego izolacja od wpływów nowoczesnej cywilizacji zachodniej, która doprowadziła do szeroko rozpowszechnionego syndromu niekompe-

¹ E. Mokrzycki, *Kapitalizm oswojony*, „Gazeta Wyborcza” 2001, nr 187.

² P. Sztompka, *Teorie zmian społecznych a doświadczenia polskiej transformacji*, „Studia Socjologiczne” 1994, nr 1.

³ *Ibidem*, s. 14 i n.

tencji cywilizacyjnej⁴, co wyraża się m.in. w zaniku etosu pracy, rozluźnieniu dyscypliny, obniżeniu dbałości o jakość, omijaniu przepisów, lekceważeniu dobra publicznego, dogmatyzmie, nietolerancji, nieefektywności, braku precyzji, egoizmie, bałaganie. W odniesieniu do życia zawodowego niekompetencją cywilizacyjną może charakteryzować wspomniany zanik etosu pracy, brak aktywności w podnoszeniu swoich kwalifikacji, immobilność pracowników. Ponieważ rynkowemu przewartościowaniu zostały poddane różne obszary aktywności ludzkiej, w tym również praca, praca coraz częściej staje się towarem, który się kupuje lub z którego się rezygnuje, zależnie od potrzeb. Pociągnęło to za sobą niepewność zatrudnienia w miejsce posiadanego wcześniej doczesnego etatu⁵.

Sądzę, że właśnie rynkowa wartość pracy zaważyła na kształtowaniu się poradnictwa zawodowego w Polsce, z racji bowiem tego, że praca przestała być czymś stałym i pewnym, przestało istnieć, by rzecz trywialnie, miejsce, do którego należałoby „wkomponować” klienta, zatem skończył się czas poradnictwa, które w taki sposób chciałoby realizować swoją misję. Poradnictwo zawodowe zostało skazane na zmiany. Zmiany te obejmują: 1) formalną stronę aktywności doradców, 2) podjęcie przez nich nowych wyzwań na polu budowy kompetencji cywilizacyjnej i 3) poszerzenie grupy odbiorców.

Można zakładać, iż budowa kompetencji cywilizacyjnej przez doradców zawodu może i powinna uwzględniać zarówno działania edukacyjne zmierzające do podejmowania aktywności przez obywateli w kształtowaniu własnej kariery zawodowej, jak i działania usprawniające tzn. podnoszące efektywność i racjonalność pracy zakładów poprzez wzbogacanie ich organizacji o elementy humanistyczne⁶.

Jak widać, zadania te mają zupełnie odmienny charakter. Pierwszy rodzaj zadań celem swoich oddziaływań czyni pojedynczego człowieka, który pragnie poprzez pracę realizować swoje różne potrzeby: materialne, społeczne, samorozwojowe. Drugi swoim zainteresowaniem obejmuje organizację zakładów pracy, której celem jest jak najtańsze z ekonomicznego punktu widzenia przetrwanie.

⁴ Pojęcie to jest negacją kompetencji cywilizacyjnej, czyli głęboko zakorzenionych nawyków, umiejętności niezbędnych dla pełnego korzystania z instytucji, sposobów życia, urządzeń technicznych, które wytworzyły się w obrębie nowoczesnej cywilizacji przemysłowej, w jej wariacie zachodnim; [za:] *ibidem*.

⁵ J. Poleszczuk, *Praca w systemie gospodarki planowej*, [w:] *Co nam zostało z tamtych lat. Społeczeństwo polskie u progu zmiany systemowej*, red. M. Marody, Londyn 1991.

⁶ W krajach zachodnich, które P. Sztompka określa kompetentnymi cywilizacyjnie, poradnictwo zawodowe dotyczy udzielania tradycyjnej pomocy w wyborze zawodu, kierunku kształcenia przez młodzież i dorosłych, ale także wspomaga efektywność wykonywanej pracy i budowanie kariery zawodowej. Por. T. Nowacki, *Uwagi krytyczne o teoriach poradnictwa zawodowego*, [w:] *Poradnictwo zawodowe w wymiarze europejskim*, red. W. Rachalska, Częstochowa 1999.

Racjonalność i efektywność zakładu pracy, w której swój udział mają doradcy, przyczynia się do zmniejszania liczby miejsc pracy oraz nakłada na pracowników obowiązek intensyfikacji obowiązków. To rodzi wzrost niezadowolenia i frustracji u jednych pracowników, u drugich nieumiejętność pogodzenia pracy zawodowej z innymi sferami życia. Tak więc współczesność stawia przed doradcami wyzwania, których charakter jest dwuznaczny. Działania doradców przynoszące korzyści zakładom pracy powodują trudności u pracowników, rozwiązywanie zaś tych również stanowi cel i nowe pola działalności poradnictwa zawodowego. Pomagając jednym aktorom społecznego rynku pracy, doradcy wpędzają w kłopoty drugich, do których także kierują swą pomoc.

W artykule zamierzam przedstawić zaobserwowane przez badaczy i praktyków przemiany, których charakter zdaje się wskazywać na dwuznaczność zadań poradnictwa zawodowego w Polsce.

Nowa rzeczywistość i nowe zadania poradnictwa w Polsce

W Polsce pierwsze poradnie zawodowe powstały podobnie jak na Zachodzie na początku minionego wieku. Udzielały porad osobom doksztalającym się w zakresie ogólnym i zawodowym. W okresie II Rzeczypospolitej dość dobrze funkcjonowały poradnie zawodowe w dużych ośrodkach przemysłowych. Ich przewodnim zadaniem był dobór „właściwych ludzi na właściwe miejsce” oparty na szeroko stosowanych testach psychometrycznych⁷. Po wojnie poradnie zawodowe dla dorosłych praktycznie przestały istnieć na skutek podporządkowania ich administracji państwowej i partyjnej i – co bardzo ważne, jak sądzę – uznano, że nie ma potrzeby wspierania aktywności zawodowej jednostek w sytuacji planowego zatrudnienia i totalnej etatyzacji⁸. Dopiero od roku 1964 rozpoczęły działalność poradnie wychowawczo-zawodowe (od 1990 r. psychologiczno-pedagogiczne), które m.in. realizowały zadania poradnictwa zawodowego, głównie w stosunku do dzieci i młodzieży.

W nowej sytuacji lat dziewięćdziesiątych okazało się, że nikt nie jest przygotowany do podjęcia walki z bezrobociem, „produktem ubocznym” gospodarki rynkowej, że społeczeństwo pilnie poszukuje instytucji, która pomoże w okieźnaniu tego zjawiska. To właśnie prawdopodobnie spowodowało, że poradnictwo zawodowe wyszło z poradni psychologiczno-pedagogicznej, gdzie trwało niejako na marginesie procesu doradczego wspierającego edukację. W powstałych woje-

⁷ A. Kargulowa, *Przeciw bezradności. Nurty – opcje – kontrowersje w poradnictwie i poradownictwie*, Wrocław 1996.

⁸ J. Poleszczuk, *op. cit.*

wódkich i powiatowych urzędach pracy utworzono referaty orientacji, poradnictwa zawodowego i przekwalifikowań. W wielu miastach działają na wzór zachodni kluby pracy, istnieją centra informacji i planowania kariery zawodowej (m.in. w Wałbrzychu), centra informacji o zawodach i pracy (np. we Wrocławiu). Zaczęły więc powstawać nowe instytucje poradnicze⁹, również prywatne. Poradnie, agencje i kancelarie doradcze, centra szkoleniowe, obok dotychczasowych specjalistów zajmujących się doradzaniem (tj. psychologów i pedagogów) zatrudniają obecnie prawników, ekonomistów, specjalistów od zarządzania, informatyków¹⁰.

Formułowane przez współczesnych teoretyków i praktyków poradnictwa tezy głoszą, iż celem poradnictwa jest włączenie w orbitę jego działań jak największej liczby klientów i zagospodarowywanie coraz większej połaci rzeczywistości społecznej¹¹. Poradnictwo zawodowe, stając się jednym z wielu podmiotów rynku, powoduje, iż działania doradców są podobną usługą jak inne, chociażby dokonywanie tłumaczeń z języków obcych.

Obowiązujące w poradnictwie zawodowym prawo podaży i popytu wymaga od doradców zbudowania grupy własnych odbiorców i przygotowania dla nich atrakcyjnej, adekwatnej oferty. W krąg klientów poradni włącza się nie tylko młodzież kończąca szkołę, osoby bezrobotne i poszukujące pracy, ale także zakłady pracy, osoby chcące rozwijać się zawodowo i tworzące własne miejsca pracy, uzależnione od pracy, wypalone zawodowo; można oczekiwać, że lista ta nie jest skończona i grupy odbiorców porad będą wzrastać. Wolny rynek, wolna konkurencja wkroczyła w obszar życia społecznego, który tradycyjnie w Polsce przynależał do sektora socjalnego. Był z samej definicji stworzony i skierowany do osób, które nie mogły poradzić sobie ze złożonością wyborów i decyzji zawodowych. Kapitalizm nałożył obowiązek zarabiania na siebie, a jednocześnie prawo zabrania czerpania zysków z poradnictwa od osób poszukujących pracy, tradycyjnych klientów poradnictwa; nie zabrania jednak osiągania korzyści materialnych, gdy poradnictwo dotyczy pomocy w znalezieniu pracowników¹². Ta niedoskonała regulacja prawna, sama w sobie schizofreniczna, stawia poradnictwo zawodowe w trudnej sytuacji konieczności funkcjonowania w warunkach wolnego rynku, a więc bycia rentownym, przy równoczesnym prawnym utrudnieniu realizacji tego postulat. Szlachetne motywy pracy doradcy zawodu (pomoc niezaradnym

⁹ A. Kargulowa, *Zmiany w orientacji i poradnictwie zawodowym i metodologiczne przesłanki ich badań*, „Pedagogika Pracy” 1994, nr 23, s. 123.

¹⁰ E. Kalinowska, *Poradnictwo wrocławskie jako przykład zmian społeczno-kulturowych*, [w:] *Poradnictwo w okresie transformacji kulturowej*, Wrocław 1995.

¹¹ Por. M. Szumigraj, *Poradnictwo jako subtelny instrument sprawowania władzy* [w:] *Z podstaw poradownictwa*, z. 2, red. B. Wojtasik, Wrocław 1998, s. 29.

¹² Por. Ustawa z 14 XII 1994 r. o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu.

i ubogim) skonfrontowano z przymusem ekonomicznego przetrwania. Doradcy zdają się rozwiązywać ten konflikt w sposób twórczy i rozwojowy. Wzbogacili swoje warsztaty pracy i skierowali je do tych, od których mogli pobierać opłaty, a zyski z tych działań finansują niejednokrotnie poradnictwo dla tych, na których nie można zarabiać.

Poradnictwo zawodowe więc – jak cała sfera społecznego działania – ulega komercjalizacji i jest skazane na działania uzasadniające użyteczność i atrakcyjność oferowanych przez nie usług¹³. W tej sytuacji przed instytucjami poradniczymi staje szereg zadań i postulatów formułowanych przez potencjalnych klientów, polityków, niemal wszystkich aktorów społecznych.

Obecnie poradnictwo zawodowe wydaje się w przeważającym stopniu zaangażowane w walkę z bezrobociem, która obejmuje zarówno profilaktykę tego zjawiska, jak i zwalczanie jego skutków. Widoczne jest to w odniesieniu do poszczególnych grup klientów. W związku z tym zadania poradnictwa zawodowego w stosunku do młodzieży obejmują:

- pomoc w procesie samopoznawania jej zainteresowań, preferencji, możliwości zdrowotnych, opanowaniu technik poszukiwania pracy,
- pomoc w nabywaniu i kształtowaniu kompetencji interpersonalnych, uczenie technik radzenia sobie ze stresem i podejmowania decyzji o różnym stopniu złożoności.

W rezultacie chodzi o to, by u młodego człowieka kształtować postawę aktywnego poszukiwania pracy i przygotować go do możliwej sytuacji bycia bezrobotnym¹⁴.

Działania poradni przyjmują formy terapeutycznych rozmów, warsztatów, treningów, badań testowych. Młodzi ludzie coraz częściej zdają sobie sprawę z konieczności ciągłego dokształcania się, zdobywania nowych umiejętności z różnych dziedzin życia i nauki. Doradcy z jednej strony tej wiedzy o świecie (zwłaszcza zawodowym) dostarczają – z drugiej pomagają zdobyć klientowi wiedzę o samym sobie, swoich umiejętnościach i zainteresowaniach. W instytucjach poradniczych powstają banki informacji o zawodach i o lokalnych rynkach pracy (zwłaszcza w rejonach objętych bezrobociem strukturalnym). W poradniach psychologiczno-pedagogicznych znajdują się gabinety z bateriami testów uzdolnień, zręczności itp. Prowadzone są – zarówno w poradniach, jak i w szkołach – treningi samopoznania (kim być, wybór drogi życiowej)¹⁵. Działania te, choć

¹³ T. Nowacki, *Uwagi krytyczne o teoriach poradnictwa zawodowego*, [w:] *Poradnictwo zawodowe w wymiarze...*

¹⁴ A. Woynarowska, *Poradnictwo zawodowe w okresie przemian*, „Pedagogika Pracy” 1994, nr 23.

¹⁵ *Ibidem*.

od dawna realizowane w poradni, zostały wzbogacone o nowe treści związane z rozwijaniem kompetencji interpersonalnych.

Całkiem nowe zadania poradnictwa zawodowego wiążą się z podejmowaniem pracy z osobami bezrobotnymi oraz z pracodawcami.

W pracy z bezrobotnymi doradcy podejmują działania charakterystyczne dla tradycyjnego poradnictwa zawodowego, a także nowe, zmierzające do wzbudzenia motywacji do przekwalifikowania i dokonania zmiany dotychczasowego zawodu, nauczania technik rozmowy z pracodawcą, pisania życiorysu i aplikacji zawodowej. Duże sukcesy w poradnictwie grupowym mają kluby pracy, które prowadzą krótkie treningi: interpersonalne, asertywności, umiejętności społecznych, technik relaksacyjnych¹⁶. Bezrobotni uczą się i doskonalą nowe umiejętności, mogą doświadczyć zrozumienia i wsparcia w przeżywaniu trudnej życiowej sytuacji¹⁷.

Bardzo ważną usługą poradniczą są szkolenia i przekwalifikowywanie bezrobotnych. Często są one najskuteczniejszym sposobem pomocy tym osobom w wyjściu z sytuacji bezrobocia. Umożliwiają zmianę zawodu, poszerzenie umiejętności praktycznych, jednocześnie więc niwelują część niedostatków oświaty publicznej.

Niewątpliwym znakiem zmian, które zachodzą w polskim poradnictwie zawodowym, jest skierowanie przez doradców oferty do pracodawców i zakładów pracy. Wśród osób zajmujących się poradnictwem zawodowym nastąpił wzrost świadomości co do ważności roli wszystkich aktorów sceny społecznej w likwidowaniu bezrobocia i jego skutków. Otworzenie się doradców na tę grupę klientów może świadczyć o dalekowzroczności i poczuciu współodpowiedzialności za los całego rynku pracy. Pragnę jednak zauważyć, że wprowadzenie w orbitę zainteresowań doradców tak odmiennych grup klientów stawia poradnictwo w nieco dwuznacznej roli. Jest to rola społecznego gracza, który – chcąc realizować doniosłe społecznie cele (minimalizować skutki bezrobocia) – często musi współdziałać zarówno z tymi, których obarcza się winą wywoływania bezrobocia, jak i z tymi, których ono bezpośrednio dotyka. Taka schizofreniczna sytuacja w poradnictwie zawodowym, często trudna dla doradców, jest doświadczana na co dzień przez funkcjonariuszy innych instytucji wolnego społeczeństwa, które skazane są walczyć o swoje trwanie i własny rozwój, nieustannie uzasadniając potrzebę swojego istnienia i własnej użyteczności. Co więcej, powoduje ona, że w sposób diametralny zmieniają się cele, które niejednokrotnie nawet pojedynczy doradca zawodu chce osiągnąć w pracy z klientem. Raz jego działanie może być

¹⁶ *Ibidem*, s. 159.

¹⁷ T. Bochat, *Poradnictwo dla bezrobotnych*, „Pedagogika Pracy” 1994, nr 23, s. 158, 159.

ukierunkowane na podniesienie wydajności procesu zarządzania, co związane jest często z pozbawieniem kogoś miejsca pracy; innym razem podejmie się niesienia komuś pomocy w znalezieniu nowego zatrudnienia.

Jak widać, poradnictwo zawodowe wobec zakładów pracy ma bardzo trudne zadanie korelowania interesów partnerów rynku pracy tj. pracodawcy i potencjalnego pracownika¹⁸, ma z jednej strony nieść pomoc w zakresie zarządzania kadrami czy w selekcji pracowników, z drugiej udzielać wsparcia osobom podlegającym zwolnieniom grupowym i indywidualnym¹⁹. Usługi tego rodzaju świadczone są przez doradców zarówno z urzędów pracy, jak i z prywatnych poradni. Paleta usług poradnictwa zawodowego jest praktycznie nieograniczona i zależna od bezpośredniego finansowania ich przez zainteresowaną stronę. W odniesieniu do indywidualnego klienta lub grupy klientów może to być analiza stanowiska pracy, przygotowanie ofert pracy, profili zawodowych i osobowych kandydatów, doksztalcanie i przekwalifikowanie pracowników, ocena efektów pracy, motywowanie do pracy, indywidualizowanie osobistych osiągnięć zawodowych, szkolenie w zakresie komunikowania się, *coaching*, *outplacement* itd.²⁰

Zadania poradnictwa zawodowego odnoszące się wyłącznie do pracodawców i zakładów pracy mogą obejmować:

- selekcję kandydatów do pracy, określenie ich pożądaných cech psychicznych i osobowościowych,
- usprawnienie procesów komunikowania się w firmie,
- pomoc w przeprowadzaniu restrukturyzacji zatrudnienia²¹.

W tym miejscu należy jednak zrobić uwagę, że ten podział zadań, podobnie jak i inne podziały, ma charakter sztuczny i w rzeczywistości praktyczne działania doradcy często są realizowane łącznie.

Przykłady schizofrenicznych działań doradców w warunkach wolnego rynku

Outplacement jest oceniany jako jedno ze skuteczniejszych działań podejmowanych przez doradców zawodu w walce ze zjawiskiem bezrobocia. Może być działaniem świadczonym wobec zakładów pracy, ale także ma na uwadze dba-

¹⁸ I. Gorzałczyńska, *Doradztwo pracy dla zakładów*, „Pedagogika Pracy” 1994, nr 23, s. 136.

¹⁹ *Ibidem.*

²⁰ *Ibidem.*

²¹ E. Czarnul, *Orientacja i poradnictwo zawodowe a prawdopodobne oczekiwania rynku pracy*, „Pedagogika Pracy” 1994, nr 23.

nie o pracowników, potencjalnych bezrobotnych. *Outplacement*, mówiąc najkrócej, polega na pomocy zwalnianemu w jak najszybszym znalezieniu nowej pracy, może dotyczyć więc zarówno indywidualnego, jak i grupowego przypadku²², a jego celem jest utrzymanie wysokiego morale zwalnianych przez dostarczenie konkretnej wiedzy o rynku pracy²³. Obejmuje szereg działań, takich jak wykonanie analiz możliwości zatrudnienia w danym regionie, przygotowanie szkoleń dla zwalnianych²⁴, ale także udzielenie jednostkom wsparcia w sytuacji utraty pracy, pomoc w podjęciu decyzji co do dalszej drogi życiowej, wymaga więc współdziałania grupy specjalistów²⁵. Doradca pomaga radzącemu się przejść przez kryzys, gniew, zniechęcenie i apatię. Pomaga mu w zorientowaniu się w przepisach gospodarczych, możliwościach zdobycia kapitału, pomaga w stworzeniu biznesplanu. *Outplacement* coraz częściej jest spostrzegany jako stwarzanie szansy rozwoju i inwestycji w siebie. Jest także korzystny dla przedsiębiorstwa, gdyż pomaga mu zachować pozytywny wizerunek w społeczności lokalnej, a także w miarę bezpieczną pozycję na rynku.

Inną, nową sferą zainteresowań doradców zawodu, świadcząca o rozwoju poradnictwa zawodowego, staje się działanie zmierzające do podnoszenia jakości komunikacji i samoświadomości rozwoju zawodowego pracownika. Jednym z działań podejmowanych przez doradców w tej dziedzinie jest *coaching*, w którym praca doradcy zawodu jest również dwuznaczna. *Coaching* obejmuje wiele rodzajów porad świadczonych w działaniu „na żywo”, a więc w danym miejscu pracy. Najprostsza definicja *coachingu* mówi, że jest to proces mający pomóc ludziom w osiąganiu lepszych wyników działań, oparty na rzetelnej ocenie, ukierunkowanej praktyce i regularnym sprzężeniu zwrotnym²⁶. Jest on zarówno formą wspierania osób w komunikacji i uczenia ich stosowania określonych procedur działania w sytuacjach konfliktów, jak i próbą podjęcia koordynacji szkolenia pracowników i zarządzania kadrą w instytucji²⁷. *Coaching* jest więc doradzaniem, ale także sposobem zarządzania personelem. Może obejmować doradzanie w takich sprawach, jak właściwa komunikacja, higiena pracy, trenowanie odporności na stres, podnoszenie umiejętności interpersonalnych, ale także poznawanie i doskonalenie swojej osoby na danym stanowisku pracy²⁸. Doradzanie w *coachingu*

²² P. Berłowski, *Współpraca aktorów rynku pracy w przypadku zwolnień monitorowanych*, „Personel” 2000, nr 4.

²³ *Ibidem*.

²⁴ I. Gorzałczyńska, *op. cit.*, s. 142.

²⁵ P. Berłowski, *op. cit.*

²⁶ E. Parsloe, *Coaching i mentoring*, Warszawa 2000, s. 10.

²⁷ *Panie trenerze... czyli trochę o coachingu, rozmowa z Jackiem Santorskim*, „Melanz” 2000, nr 1, s. 20 i n.

²⁸ E. Parsloe, *op. cit.*

oparte jest na schemacie uczenia się poprzez doświadczenie, a więc zakłada refleksyjność radzącego się.

Coraz częściej można zauważyć, iż rośnie zapotrzebowanie na pomoc doradców wspomagającą karierę zawodową klienta. Taką sferą, w którą angażuje się doradca zawodu, jest obszar zbyt gorliwego wykonywania pracy i nieumiejętnego rozkładania sił życiowych, zwłaszcza wśród młodych, ambitnych ludzi, u których pojawia się zespół wypalenia zawodowego. Doradcy w coraz większym stopniu zajmują się łagodzeniem skutków tego syndromu. Jak wiadomo terminem *zespół wypalenia zawodowego* określa się stan wyczerpania powstały w wyniku chronicznego działania stresora w pracy. Oznacza to stan wyczerpania spowodowanego nadmiernymi żądaniami stawianymi przed daną jednostką w miejscu pracy²⁹. Zespół ten charakteryzuje się wyczerpaniem emocjonalnym, brakiem satysfakcji z wykonywanej pracy, depersonalizacją, unikaniem kontaktu psychicznego i przeczuciem odpowiedzialności oraz zaburzeniami emocjonalnymi w rozwiązywaniu problemów i zadań zawodowych, a także relacji z ludźmi³⁰. Niekiedy towarzyszą mu również przypadłości psychosomatyczne, takie jak alergie, problemy gastryczne lub oddechowe. Pojawieniu się wypalenia sprzyja nadmierny poziom wymagań i obowiązków, stała dyspozycyjność, wysoki poziom oczekiwań co do efektywności wykonywanych zadań, brak czasu na odpoczynek, brak dostatecznej motywacji. Również istotną rolę odgrywają czynniki osobowościowe pracownika, gdyż zdecydowanie bardziej narażone na ten syndrom są osoby nadmiernie aktywne, mało systematyczne, niż te, które wykazują dużą cierpliwość i systematyczność³¹. Doradcy, podejmując pracę w tym zakresie, zwracają uwagę na potrzebę podtrzymywania prawidłowego procesu komunikowania się w zakładzie pracy jako zdecydowanie zmniejszającego natężenie stresu³². Uczą ustalania precyzyjnego zakresu obowiązków i odpowiedzialności, określania własnych celów, szans rozwoju w danej organizacji, utrzymywania dystansu wobec siebie, podkreślają znaczenie hobby, rodziny, przyjaciół³³. Podjęte przez doradców zawodu działania są więc znów niejako kolejnym zaprzeczeniem wcześniej realizowanych przez nich zadań, tradycyjnie polegających na motywowaniu ludzi do pracy, zachęcaniu klientów do pełnego zaangażowania się w proces budowania własnej kariery.

²⁹ W. Okła, S. Steuden, *Psychologiczne aspekty zespołu wypalenia*, „Roczniki Psychologiczne” 1998, t. 1.

³⁰ *Ibidem*.

³¹ *Ibidem*.

³² B. Król, *Przeciwdziałanie wypaleniu się w pracy wychowawczej*, „Chowanna” 1994, t. 1, z. 1.

³³ J. Zgud, *Od zapaleńca do wypaleńca*, „Praca i Kariera” 2001, nr 2.

Przedstawiłem krótki zarys kierunków przemian współczesnej praktyki poradniczej. Charakteryzuje je z jednej strony obejmowanie swoim zasięgiem coraz to nowych grup społecznych, z drugiej szukanie nowych form działania i podejmowanie nowych wyzwań stawianych przez współczesność. Poradnictwo zawodowe staje się aktywnym elementem rynku pracy. Wpływa to na jego dynamiczny rozwój i poszukiwanie przez doradców takich form pracy, które zaspokajałyby różnorodne potrzeby klientów, partnerów rynkowej gry. Należy jednak jeszcze raz podkreślić, że różni aktorzy społeczni mają odmienne cele dotyczące pracy, a więc i inne oczekiwania wobec doradcy, które niejednokrotnie realizuje on w tym samym czasie.

Zdaje sobie sprawę z wycinkowego potraktowania obrazu zmian, których doświadczamy na polu poradnictwa. Przemiany, którym podlega poradnictwo w naszym kraju, mają swoje źródło nie tylko w triumfalnym powrocie wolnorynkowego kapitalizmu, ale także spowodowane są rewolucją technologiczną przejawiającą się przede wszystkim w informatyzacji wszystkich dziedzin życia, buntem wobec jedności i meganarracji wielkich społeczeństw (czego wyrazem są myśli inspirowane ponowoczesnością) oraz procesami globalizacyjnymi.

Różnorodnie może zaznaczać się ich wpływ na poradnictwo zawodowe. Do najłatwiej zauważalnych należy odchodzenie od poradnictwa skrajnie dyrektywnego na rzecz liberalnego, a także coraz powszechniejsza obecność urządzeń informatycznych, komputera i Internetu w poradniach.

Wielość zmian przebiegających na różnych płaszczyznach i w różnych wymiarach jest przyczyną trudnej, dwuznacznej sytuacji poradnictwa zawodowego. Ta sytuacja jednak ma w sobie twórczy potencjał. Przewycięzanie tych trudności będzie, mam nadzieję, zmierzać w kierunku konsekwentnego i elastycznego wzbogacania oferty i rozwoju warsztatów działań doradców, które mogą być odpowiedzią na potrzeby aktorów rynku pracy.