

Marcin Szumigraj

ZASTOSOWANIE METODY DOKUMENTARNEJ W BADANIACH PORADOZNAWCZYCH

We wczesnych badaniach poradoznawczych dominowały tradycyjne metody i techniki badawcze. W opinii Alicji Kargulowej miało to związek z dominacją paradygmatu neopozytywistycznego w naukach społecznych¹. Najczęściej wykorzystywano przy gromadzeniu danych empirycznych ankietę, której wyniki poddawano analizom statystycznym. Drugą stosunkowo popularną techniką badawczą była analiza dokumentów. Oprócz nich często wykorzystywano w badaniach obserwację oraz wywiad². W ostatnich latach daje się zauważyć rosnącą popularność technik związanych z dominującą w poradoznawstwie rolą paradygmatu interpretatywnego. W trakcie badań wykorzystuje się wywiad narracyjny³, obserwację wspomaganą fotografią nawiązującą do badań etnograficznych⁴ i inne techniki. Tematyka badań poradoznawczych dotyczy m.in.: monografii instytucji⁵, społecznych uwarunkowań poradnictwa i zapotrzebowania na jego usługi⁶, sposobów pracy doradcy⁷, etycznych aspektów pracy doradcy⁸, oczekiwań potencjalnych klientów wobec doradców⁹, mechanizmów radzenia sobie ze specyficznymi problemami¹⁰ oraz efektów pracy doradców kariery¹¹.

¹ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa. Podręcznik akademicki*, Warszawa 2004.

² A. Kargulowa, *Poradnictwo wychowawcze w świetle teorii i praktyki*, Wrocław 1980.

³ A. Czerkawska, *Instrumentalne i egzystencjalne problemy zawodowe w życiu człowieka – implikacje dla poradnictwa zawodowego*, [w:] *Dyskursy Młodych Andragogów 7*, red. J. Kargul, M. Olejarz, Zielona Góra 2006.

⁴ E. Siarkiewicz, *W poszukiwaniu skuteczności poradnictwa. Analiza dwóch narracji utrwalonych w fotografii*, „*Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja*” 2007, nr 2.

⁵ A. Kargulowa, *Poradnictwo wychowawcze...*; V. Drabik-Podgórna, *Innowacja edukacyjna w poradnictwie zawodowym. Aplikacja rozwiązań francuskich*, Kraków 2005; E. Siarkiewicz, *Ostatni Bastion, czyli jawne i ukryte wymiary pracy przedszkola*, Kraków 2000.

⁶ A. Kargulowa, K. Ferenz, *Społeczny kontekst poradnictwa*, Warszawa 1991.

⁷ B. Wojtasik, *Wybór doradcy zawodu przez młodzież, rodziców i nauczycieli*, Wrocław 1993.

⁸ A. Czerkawska, *dz. cyt.*

⁹ A. Paszkowska-Rogacz, *The relationship between psychological type and expectations about career counseling*, [w:] *Counsellor profession, passion, calling?*, red. E. Kalinowska, A. Kargulowa, B. Wojtasik, Wrocław 2003.

¹⁰ E. Szumigraj, *Współzależnienie – dekonstrukcja i rekonstrukcja tożsamości matki*, „*Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja*” 2007, nr 2.

¹¹ M. Szumigraj, „*Byłyśmy naiwne*” – *doświadczenie klientów poradnictwa zawodowego*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra 2003.

W dokonanym krótkim zarysie podejmowanych badań na uwagę zasługuje niewielka ilość badań dotyczących perspektywy makrospołecznej funkcjonowania poradnictwa, jak również brak badań, które w sposób bardziej kompleksowy podejmowałyby zagadnienia triady: doradca, klient, problem.

Chciałbym się w tym artykule zastanowić nad możliwościami zastosowania metody dokumentarnej do badań nad poradnictwem, zwłaszcza w obszarze zasygnalizowanych w tym zakresie niedostatków. Moje pierwsze próby wykorzystania tej metody pozwalają, jak sądzę, wyrazić zdanie, że metodę dokumentarną z powodzeniem można zastosować do badań nad organizacją praktyki poradniczej oraz do badań koncentrujących się na osobach biorących udział w tej praktyce.

Podstawowe informacje o metodzie

Metoda dokumentarna wywodzi się z kręgu socjologii wiedzy Karla Mannheim'a. Została opracowana przez Ralfa Bohnsacka, a w Polsce jest popularyzowana przez Sławomira Krzychałę z Dolnośląskiej Szkoły Wyższej TWP we Wrocławiu. Nie będę tutaj szeroko jej omawiał, ponieważ w polskiej literaturze przedmiotu jest dość dobrze opisana¹². Ograniczę się zatem do przedstawienia podstawowych informacji na jej temat.

Metoda dokumentarna jest metodą badawczą, na podstawie której można rekonstruować działania ludzi podejmowane zarówno jednostkowo, jak i w obrębie społeczności oraz instytucji. Ludzie w codziennym życiu formułują hipotezy, interpretują, przewidują, działają, opierając się na swoich wcześniejszych doświadczeniach, w jakiś sposób symbolicznie ustrukturyzowany. Badania rekonstrukcyjne zmierzają do odtworzenia tych struktur doświadczenia (ram, wzorów orientacji) na podstawie tego, co ludzie komunikują sobie wzajemnie. Komunikaty są dostępne w różnych formach – dokumentach. Dokumentem są treści przybierające postać werbalną (zapisane wypowiedzi) lub wizualną (obrazy, zdjęcia). Badania rekonstrukcyjne, jak zauważa S. Krzychała, polegają zatem na „rekonstrukcji (już istniejących) rekonstrukcji”, metoda dokumentarna zmierza bowiem do odtworzenia, czyli rekonstrukcji struktur (ram, wzorów orientacji), na podstawie których ludzie dokonywali zarówno własnych rekonstrukcji swoich działań osobistych, jak i działań podejmowanych w obrębie społeczności i organizacji¹³.

¹² S. Krzychała, *Projekty życia. Młodzież w perspektywie badań rekonstrukcyjnych*, Wrocław 2006; *Społeczne przestrzenie doświadczenia. Metoda interpretacji dokumentarnej*, red. S. Krzychała, Wrocław 2004; S. Krzychała, B. Zamorska, *Dokumentarna interpretacja dyskusji grupowych. Materiały do użytku wewnętrznego*, Wrocław 2007.

¹³ S. Krzychała, *dz. cyt.*

Zasadniczym celem wysiłków badacza wykorzystującego metodę dokumentarną, jest poszukiwanie odpowiedzi na pytanie: „Jak wygląda bycie w świecie?” interesujących go jednostek, grup czy instytucji. Poszukiwanie odpowiedzi o „bycie w świecie” jednostki, grupy, instytucji jest w swej istocie dążeniem do jej rozumienia. Beata Zamorska, badaczka z Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu, podkreśla, że w tym poszukiwaniu istotna jest identyfikacja kategorii „jakoś siebie rozumiem”, poprzez którą wyłania się sens własnego bytu¹⁴. Badacz w zasadzie analizuje więc kolejno wyłaniające się sensy z obserwowanych dokumentów. Śledzącego dyskusję grupową interesuje doświadczenie świata przez grupę dyskutantów. W innych analizowanych dokumentach, np. pamiętnikach czy obrazach, chodzi o rekonstrukcję doświadczenia jednostkowego. Metoda dokumentarna daje również możliwość analizowania tekstów, w których zawarte jest instytucjonalne doświadczenie (np. regulaminy, programy, sprawozdania).

Doświadczenie świata ujawnia się pod postacią wiedzy, a ściślej rzecz ujmując samowiedzy. Poszczególne fragmenty tej wiedzy ujawniają się jako koniunkcje, czyli to, za pomocą czego możliwe jest włączanie się w określone bycie. Poszczególne koniunkcje nośniki sensów, by były zrozumiałe dla innych, muszą zostać komunikatywnie przedłożone innym. Metoda dokumentarna łączy w sobie zatem dwa typy analiz: analizę socjolingwistyczną oraz socjogenetyczną. Socjolingwistyczna analiza dokumentu dąży do zidentyfikowania poszczególnych faktów społecznych, odpowiadając na pytanie „Co zostaje wypowiedziane?”. Z kolei socjogenetyczne podejście „zawiesza” faktyczną zgodność z prawdą tego, co zostaje wypowiedziane, a koncentruje się na tym „jak sądy te powstają, jaki sens one wyrażają”¹⁵. Wszystkie te zabiegi służą ujawnieniu intencji i zamiarów działań jednostek, grup lub instytucji¹⁶.

Strategia interpretacji tekstów w metodzie dokumentarnej obejmuje cztery etapy. Są to: dobór przypadków, interpretacja formułująca, interpretacja refleksywna oraz typologizacja-uogólnienie¹⁷. Najważniejsze zadania poszczególnych etapów interpretacji, przed którymi stoi badacz, opisano poniżej.

Na etapie doboru przypadków jest to kierowanie się dążeniem do zbudowania grupy osób mających doświadczenie wyróżniające je od innych podmiotów. Kryterium takiego wyróżnienia mogą być np. rola zawodowa, przynależność pokoleniowa, wspólne miejsce pracy, czy określona sytuacja życiowa. Drugi etap, etap interpretacji formułującej, obejmuje interpretację tego „co” zostało powiedziane w trakcie dyskusji.

¹⁴ Wypowiedź z 28 listopada 2007 r. w trakcie Intensywnego Kursu Metodologicznego, DSW Wrocław.

¹⁵ R. B o h n s a c k, *Dokumentarna interpretacja obrazu – w stronę rekonstrukcji ikonicznych zasobów wiedzy*, [w:] *Spółeczne przestrzenie...*

¹⁶ Por. S. K r z y c h a ł a, *dz. cyt.*

¹⁷ R. B o h n s a c k, *dz. cyt.*

Jego celem jest sformułowanie tzw. tematów wiodących i tematów cząstkowych. Na tym etapie identyfikuje się specyficzne historie doświadczenia, czyli tzw. przestrzenie doświadczenia, koncentrując się na dosłownie wypowiedzianych komunikatach, rekonstruując w ten sposób tzw. wiedzę komunikatywną. Kolejny etap to interpretacja refleksywna, w której badacz usiłuje zidentyfikować specyficzny sposób („jak”) podejmowania kolejnych wątków w doświadczeniu. Te „sposoby” w analizie dokumentarnej nazywają się wzorami orientacji. Wyłaniając kolejne wzory orientacji dokumentujące się w przebiegu dyskusji, badacz dokonuje rekonstrukcji wiedzy koniunktywnej, na podstawie której możliwe jest porozumienie członków grupy. Etap czwarty – uogólnienia – przebiega pod dyktando pytania: „Dla czego (kogo) typowa jest dana orientacja?”. Dokonując typologizacji, badacz analizuje nie tylko dane osób biorących udział w dyskusji (przypadków), ale także ich przestrzenie doświadczenia oraz powstające w ich obrębie orientacje społeczne. Identyfikuje się wątki interpretacji (typiki¹⁸), przypadki empiryczne (typy), tworząc typologię, czyli opis wiedzy komunikatywnej (socjogenetycznej, „co”), oraz wzajemne relacje typik i typów. Wreszcie próbuje się na drodze heurystycznej komparacji poszukiwać różnicowania w tym, co wspólne¹⁹.

Metoda analizy dokumentarnej jest zatem metodą komparatystyczną, w której kolejne etapy wyłaniają się poprzez porównanie wcześniejszych ustaleń. Dokonywanie porównań jest stałą procedurą badacza, przy czym uwikłanie badacza we własne intuicje, jego punkt widzenia jest w tej komparacji uwzględniany, stanowi z jednej strony strategię postępowania zapośredniczonego, z drugiej zaś jest poddawany metodycznej

Metoda dokumentarna

T a b e l a 1

Dobór przypadków	Analiza formułująca	Analiza refleksywna	Typologia
Jakie dokumenty (teksty) wytwarzane przez ludzi poddawane są analizie?	Jakie działania ludzi są identyfikowane w dokumentach?	Na podstawie jakich wzorów orientacji te działania są podejmowane?	Jakie przestrzenie doświadczenia odpowiadają za podejmowanie tych działań?
Rozmowy	Jednostkowe	Jednostkowe wzory orientacji	Kryteria teoretyczne
Obrazy	Grupowe	Grupowe wzory orientacji	Kryteria wynikające z obserwacji i analiz
Dokumenty pisane	Institutionalne	Institutionalne wzory orientacji	Kryteria wynikające z obserwacji i analiz

Źródło: opracowanie własne.

¹⁸ Specyfikacje związane z pokoleniem, płcią, środowiskiem czy wykształceniem (R. B o h n s a c k, *dz. cyt.*, s. 43).

¹⁹ S. K r z y c h a ł a, *dz. cyt.*; S. K r z y c h a ł a, B. Z a m o r s k a, *dz. cyt.*

kontroli poprzez porównywanie zwrotne (refleksywne) pomiędzy ustalonymi empirycznie przypadkami²⁰.

Strategię metody dokumentarnej można zwięźle przedstawić w postaci tabeli. Przedstawiam w niej cztery etapy postępowania badawczego. Na każdym z tych etapów obserwacja, analiza i porównywanie przypadków są ukierunkowane na uzyskanie odpowiedzi na przywołane pytanie.

Zastosowanie metody dokumentarnej w poradoznawstwie

Jeśli chodzi o badania poradoznawcze prowadzone na podstawie metody dokumentarnej, to pewne tego typu próby zostały podjęte w Pracowni Poradoznawstwa na Wydziale Nauk Pedagogicznych i Społecznych Uniwersytetu Zielonogórskiego²¹. Można do nich zaliczyć badania Elżbiety Siarkiewicz²² nad przestrzenią poradnictwa i przyjmowaniem roli profesjonalnego doradcy oraz moje badania nad organizacją poradnictwa kariery w Polsce i doświadczeniami doradców karier²³.

W badaniach organizacji poradnictwa kariery dążyłem do odtworzenia działań podejmowanych w jego obrębie na przestrzeni ostatnich kilku lat. Interesowało mnie, „co” składa się na strukturę realną i symboliczną poradnictwa kariery. Próbowałem zatem odpowiedzieć na pytanie, jakie jest poradnictwo kariery i co sprawia, że ma ono takie, a nie inne doświadczenia. Rekonstrukcji dokonywałem, analizując dokumenty pisane wytwarzane przez ludzi działających w organizacji poradnictwa. Analiza formułująca pozwoliła na odtworzenie tzw. poziomu drugiego – poziomu rozwiązań organizacyjnych²⁴. Analiza refleksywna była prowadzona w kierunku zidentyfikowania wzorów orientacji instytucji poradnictwa, a więc poszukiwania odpowiedzi na pytanie o to, na podstawie jakich ram teoretycznych są realizowane działania praktyczne (rozwiązania organizacyjne). Zidentyfikowałem trzy wzory orientacji, które nazwałem ideami. Były to idea doradztwa zawodu, idea poradnictwa zawodu oraz idea poradnictwa biograficznego. Moim zdaniem są one ramami dla działań podejmowanych przez doradców

²⁰ A.M. N o h l, *Analiza komparatywna – w stronę fundamentalnej zasady interpretacji dokumentarnej*, [w:] *Społeczne przestrzenie...*

²¹ Po reorganizacji wydziału w roku akademickim 2007/2008 Pracownia Poradoznawstwa jako odrębna jednostka została zlikwidowana, a pracownicy zostali przeniesieni do nowo utworzonego Zakładu Pedagogiki Społecznej.

²² E. S i a r k i e w i c z, „*Stragan dobrych rad*” – *etnograficzny opis doświadczenia*, [w:] „*Dyskursy Młodych Andragogów 8*”, red. M. Olejarz, Zielona Góra 2006.

²³ M. S z u m i g r a j, *Dwa poziomy poradnictwa kariery*, niepublikowana praca doktorska, Wydział Nauk Pedagogicznych i Społecznych, Uniwersytet Zielonogórski.

²⁴ „*Poziom pierwszy*” tworzą wzory orientacji – idee poradnictwa kariery.

i innych funkcjonariuszy w zakresie poradnictwa kariery. Stanowią obecne motywy działań jego uczestników.

Dyskusja grupowa

Stojąc wobec wyzwania – problemu: jak wygląda doświadczanie przez doradców codzienności własnej pracy, postanowiłem zastosować metodę dokumentarną. Wydaje się, że dla tak postawionego problemu badawczego, jakim jest doświadczanie codzienności – metoda dokumentarna stanowi optymalny wybór, jej zastosowanie pozwala bowiem „rozpoznać” własne doświadczanie bycia doradcą. Technika zbierania materiału empirycznego były teksty słowne – wygłoszone w trakcie dyskusji grupowej.

Chcąc poznać orientacje społeczne doradców karier, uczestniczyłem w dwóch spotkaniach z doradcami z terenu województwa lubuskiego oraz w dyskusjach grupowych podczas tych spotkań²⁵. Pierwsze z nich odbyło się w listopadzie 2005 roku. Wzięło w nim udział siedmiu doradców zatrudnionych w Centrach Informacji i Planowania Kariery (CIPKZ) z terenu województwa lubuskiego. Do drugiej dyskusji grupowej doszło w kwietniu 2006 roku w trakcie spotkania bardziej zróżnicowanej grupy. Tworzyli ją zarówno doradcy pracujący w Poradniach Psychologiczno-Pedagogicznych, Szkolnych Ośrodkach Kariery, Mobilnych Centrach Informacji Zawodowej, jak i w Biurach Karier. W tej grupie znaleźli się również urzędnik Kuratorium i urzędnik Wydziału Edukacji Urzędu Miejskiego z terenu województwa lubuskiego. W sumie wzięło w niej udział czternastu rozmówców, a cała dyskusja trwała około 120 minut. Obydwa wywiady zostały zarejestrowane, a w późniejszym czasie spisane zgodnie z wymogami metody²⁶.

Najważniejszą, a zarazem najtrudniejszą właściwością dyskusji grupowej, jest zapewnienie samobieżności trwania tego procesu²⁷. Samobieżność i płynność dyskusji

²⁵ Tworzenie uogólnień na podstawie badań dokumentarnych, jest możliwe dzięki analizom porównawczym. Po dokonaniu analiz formułującej i refleksywnej pierwszych przypadków (uczestników dyskusji grupowej) kolejnym krokiem jest dobór przypadków w kolejnych dyskusjach, który ma na celu weryfikację opracowanych wcześniej typów (zróżnicowane przypadki) i typik (zróżnicowane wzory orientacji). W niniejszym opracowaniu, nie przedstawiam szczegółowej analizy drugiej dyskusji grupowej, odnoszę się jednak do niej w końcowej części, traktując jej ustalenia jako przypadki weryfikujące typy i typiki pierwszej dyskusji.

²⁶ Chodzi zarówno o zaznaczenie poszczególnych reakcji towarzyszących wypowiedzi (śmiech, milczenie itd.), jak i zachowanie anonimowości uczestników dyskusji. Ich realnym imionom zostały nadane imiona zmyślone – pseudonimy, począwszy od litery A do G w wywiadzie pierwszym i od litery K do Ż w przypadku uczestników drugiej dyskusji.

²⁷ Z perspektywy czasu i skromnego doświadczenia w badaniach tego typu mogę stwierdzić, że rzeczywiście jest to trudne zadanie dla badacza. W omawianej dyskusji trzykrotnie wystąpiło „zerrwanie” samobieżności świadczące o „wyczerpaniu się” danego tematu. Jakkolwiek momenty ciszy są trudne do zaakceptowania dla badacza, to regułą prowadzenia dyskusji grupowej jest powstrzy-

są o tyle ważne, że spontaniczne jej podejmowanie lub wprowadzanie do niej nowych wątków umożliwia odtworzenie „tego, czego naprawdę” doświadczają doradcy. Samobieżność dyskusji ma ułatwiać „zdradzanie się” z codziennych postaw oraz (być może) „niepoprawnych” poglądów doradców.

Zastanawiając się nad wyzwaniem, w jaki sposób uzyskać efekt samobieżności, zdecydowałem, że na wstępie przedstawię wyniki badań dotyczące treści nauki, jaką wynoszą klienci po rozmowie z doradcą kariery²⁸. Doradcy zgromadzeni na sali, mieli się ustosunkować, a raczej skonfrontować z pięcioma tezami: „1) sam muszę znaleźć pracę; 2) moje wykształcenie jest trefne; 3) muszę się szkolić; 4) trzeba mieć mocne nogi i dobre buty, aby uzyskać pomoc w poradni; 5) trzeba umieć się sprzedawać”.

Interpretacja formułująca

Uzyskane wypowiedzi poddałem interpretacji formułującej. Ten etap analizy dotyczy zidentyfikowania tematów wypowiedzi oraz przedstawienia ich w uporządkowanej strukturze tematów wiodących i tematów cząstkowych. Takie zestawienie ma na celu oddanie komunikatywnej treści dyskursu badanej grupy²⁹. Jej analiza stanowi podstawę kryteriów wyróżnienia typik.

W dyskusji z listopada 2005 roku wyróżniłem siedem tematów wiodących. Są to: 1) zróżnicowanie poradnictwa, 2) różnorodne odczytanie celów poradnictwa, 3) przykłady praktyki działania doradcy, 4) stosunek do „trafionych i nietrafionych” zawodów, 5) problemy w pracy doradcy, 6) poglądy dotyczące selekcji do zawodu doradcy, 7) poglądy na temat oświaty. Przedstawię bardzo skrótowy opis wyróżnionych tematów wiodących.

Zróżnicowanie poradnictwa

W trakcie dyskusji pojawia się opinia, że nie ma jednego rodzaju poradnictwa w naszym kraju. Przyczyn tego stanu rzeczy doradcy upatrują w trzech czynnikach: wielości instytucji, zróżnicowanym profilu przeciętnego klienta określonej instytucji oraz ilości i jakości kadry doradców. Różnice wynikające z dużej liczby placówek poradniczych są zasadnicze i wykluczają jakiegokolwiek próby ich rzetelnego porównania ze sobą. Przykładami zupełnie „innych” instytucji są Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna oraz Urząd Pracy.

mywanie się od interwencji i cierpliwe czekanie na podjęcie przez uczestników kolejnego tematu. Niestety, w dwóch takich chwilach podjąłem interwencję, zadając dodatkowe pytania. Por. S. K r z y c h a ł a, *dz. cyt.*

²⁸ M. S z u m i g r a j, „Byłyśmy naiwne”...

²⁹ S. K r z y c h a ł a, *dz. cyt.*

Klienci udający się do doradców zatrudnionych w różnych poradniach kierują pod adresem doradcy inne oczekiwania. W opinii Daniela (CIPKZ) zgłaszający się do doradcy klienci to ci, którzy mają deficyt umiejętności (ten rodzaj klienta dominuje w jego placówce), lub ci, którzy mają problemy z motywacją. Z kolei Eliza – psycholog (CIPKZ) dzieli klientów tej samej instytucji na tych „którzy mają jakiegokolwiek załączki jakichkolwiek chęci” i tych „negatywnych, krytycznych”, których jest mniej.

Klient typu pierwszego charakteryzuje się przede wszystkim chęcią zmiany choćby w minimalnym stopniu, czasem nosi w sobie żal i bliżej niesprecyzowane pretensje, ale nie to jest celem jego wizyty u doradcy. Intencją, z jaką przychodzi, jest najczęściej dążenie do uzyskania wiedzy, albo powodem, dla którego przychodzi, jest niewiedza odnośnie do jakiegoś zagadnienia dotyczącego jego kariery. Taki klient z reguły trafia do Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej (CIPKZ). Stopień jego zmotywowania do podejmowania działania powoduje, że stosunkowo łatwo się z nim pracuje.

Drugą grupę klientów tych „negatywnych” tworzą ci „którzy najczęściej nie chcą, [ale] muszą”, bo w przeciwnym razie „nie zarejestruje się, nie dostanie zasiłku i tak spirala się nakręca”. To oni właśnie stanowią podstawową klientelę doradcy z Powiatowego Urzędu Pracy (PUP). W opinii Elizy takim klientom poradnictwo kojarzy się jedynie z formą administracyjnego przymusu, z czymś, co należy „odhaczyć” w karierze bezrobotnego.

Daniel sygnalizuje pojawienie się trzeciego rodzaju klienta, „potencjalnie wykluczonego ze społeczeństwa”.

Trzecim elementem różnicującym instytucje poradnictwa jest ilość i jakość kadry w poszczególnych instytucjach. Kadra pracująca w poradnictwie i doradztwie zawodu jest różnie przygotowana, ma różne doświadczenie i podlega dużej rotacji. Przyczynami tego stanu rzeczy są fatalna organizacja warunków pracy oraz mała liczba doradców, co w konsekwencji powoduje, że jakość usług jest niska.

Różnorodne odczytanie celów poradnictwa: pomoc?, zmiana postawy?, uczenie umiejętności?

Zarówno w literaturze, jak i wśród praktyków nie ma zgodności co do celów poradnictwa. O celu pracy doradcy Anna (CIPKZ) mówi, że:

[...] celem jest pomoc, no nic innego... [pomoc] w rozwiązaniu tego problemu, który został ujawniony w czasie rozmowy z doradcą i prowadzenie tutaj [klienta] i wiadomo raczej nie ma potrzeby, nie dajemy gotowców, taki gotowy wykład, ale raczej go prowadzimy, czyli takie prowadzenie [klienta] do rozwiązania tego problemu.

„Prowadzenie” jest terminem znaczenie pojemniejszym niż kierowanie, dawanie wskazówek, przez co odpowiedź o cel staje się jeszcze bardziej zagmatwana. Może to

bowiem oznaczać, że doradca jest zarówno przewodnikiem „niewidzącego”, kimś, kto wskazuje drogę, rodzajem przewodnika turystycznego, ale także sprawcą czegoś, kierującym klientem, jak partnerem w tańcu, zarządzającym procesem dokonywania wyboru, a więc go organizującym i kontrolującym³⁰.

Anna ma wyraźne trudności ze sprecyzowaniem celu swojej pracy, nie wskazuje, który rodzaj „prowadzenia ma na myśli”. Posługuje się kategorią „pomoc”. Naciskana przez badacza „w czym”, ucieka w kolejną pojemną kategorię – „problem”, a po następnym pytaniu przyznaje, że może on dotyczyć nieumiejętności znalezienia pracy.

W dalszej części dyskusji Anna podaje konkretne miejsca, do których doprowadza klientów. Jej pomoc obejmuje skierowanie na kurs, wsparcie, aktywizację, zmianę lub wybór zawodu.

Należy przez to rozumieć, że działania, jakie podejmuje doradca, są zawsze zależne od tego, co zostaje zawarte w kontrakcie, zależą od tego, co doradca może zrobić: „określamy, co my jako to nasze Centrum [CIPKZ], jako doradcy, w czym możemy pomóc [w jakim kierunku poprowadzić]”. I w jakimś stopniu są odpowiedzią na sygnalizowane problemy klienta.

Daniel wskazuje pośrednio na inne niż „prowadzenie” cele poradnictwa kariery, mówiąc o „procesie urynkowania nas” oraz uczenia umiejętności.

Jeśli chodzi o zróżnicowanie celów pracy doradcy ze względu na wiek klienta, to Fiona – doradca psycholog (CIPKZ) – wskazuje jednoznacznie: że „przy młodych pokazuje się narzędzia, natomiast starsi muszą uwierzyć, że stosowanie tych narzędzi ma jakiś sens”. Można domniemywać, że młodzi klienci oczekują częściej wiedzy, czym i jak osiągnąć swoje cele i są przy tym bardziej ufni.

Praca ze starszym klientem jest prawdopodobnie trudniejsza, jest pracą nad zmianą postawy zniechęcenia, negatywizmu, rozpaczy, zmianą utrwalonego przekonania, że szukanie pracy bądź innego zajęcia jest bezsensowne. Fiona, wypowiadając się na ten temat, wyznaje, że jest to praca długotrwała i polega głównie na „pokazywaniu im pozytywnych doświadczeń..., a najlepsze takie pozytywne doświadczenia, [możliwe są do pokazania] w pracy w grupie”. Grupa osób stanowi wsparcie i jednocześnie jest areną różnych doświadczeń, miejsce gdzie może nastąpić weryfikacja autopercepcji i autooceny.

Przykłady z praktyki działania doradcy

Problemy, z jakimi zgłaszają się klienci, określa Eliza – doradca psycholog (CIPKZ). Wskazuje kilka ich rodzajów. Według niej są to:

- wybór szkoły (co najczęściej dotyczy ludzi młodych),

³⁰ *Uniwersalny słownik języka polskiego PWN*, Warszawa 2004.

- utrata wiary we własne możliwości,
 - poszukiwanie instrumentów zrealizowania zmiany albo znalezienia pracy (dotyczy to głównie osób w średnim wieku),
 - problemy związane z przeżyciami wewnętrznymi u osób dłużej bezrobotnych.
- Problemy te sprowadza do dwóch mianowników tj. problemów typu: „nie wie tego, tamtego” oraz „taka jakaś blokada psychiczna”.

W dalszej wypowiedzi przedstawia rozkład wymienionych przez siebie problemów charakterystycznych dla jej klientów:

proporcjonalnie to może być większość problemów psychicznych, nazwijmy to wewnętrznych wśród osób starszych niż młodszych, co nie znaczy że jest to jakaś tam reguła.

W stosunku do tych klientów nie wystarczy zatem informacja czy badanie psychologiczne.

Więcej narzędzi [można] zaoferować i to jest problem grup młodszych, młodszych, to znaczy [uczniów] szkół średnich, studentów, ludzi do 35. roku życia. Tam przede wszystkim informacja.

Wobec problemów „nie wie tego, tamtego” doradcy proponują informację zawodową. Z kolei problemy z „taką jakąś blokadą psychiczną” wymagają wsparcia. Doradcy pracują z klientem „nad poczuciem wewnętrznym, takiej własnej wartości i zarazem nad brakiem pracy, łącząc to wszystko”.

Większość problemów, zdaniem Grażyny – doradcy pedagoga (CIPKZ) – da się sprowadzić do trudności w podjęciu decyzji. Zadaniem każdego doradcy jest takie ustawienie wyborów, by klient wybierał z możliwości mu dostępnych, na swoją odpowiedzialność. Grażyna uważa, że nauczenie klienta umiejętności odpowiedzialnego podejmowania decyzji jest celem pracy doradcy.

W opinii Elizy żaden człowiek nie powinien opuszczać gabinetu doradcy z przeświadczeniem, że coś z jego „zasobami” jest nie w porządku. Sytuacja taka nie może dotyczyć wykształcenia, wyuczonego zawodu. Eliza wyjaśnia to następująco:

bo może być rzeczywiście tak, na przykład, że ktoś wybrał tę dziedzinę, nie wiem, takie studia, [po których] na przykład trudnej jest zdobyć pracę akurat [...], ale on z takim skryptem nie powinien według mnie wyjść, że jest nietrafiony, tylko z czymś, no nie wiem [by klient był] wzmocniony, a przy okazji z tym, że może [jego] wybór do końca nie był właściwy, ale to nie znaczy, że on jest do niczego.

Wzmocnienie zatem, o które chodzi w poradnictwie kariery, jest przeciwieństwem pojawiającej się niechęci klientów, dominującej ich bezradności. Jest odpowiedzią pozytywną na – być może „obiektywnie” – przykrą prawdę. Jak to ujmuje Fiona: „[jest] powiedzeniem, co ma dalej z tym robić” i polega na „wzbudzeniu poczucia własnej wartości, jakiejś takiej siły wewnętrznej”. W opinii Elizy dzięki wzmocnieniu otrzy-

manemu u doradcy klient jest w stanie poszukiwać własnych dróg, odzyskać wiarę we własne siły, jest zdolny ponieść ryzyko swojego działania, wyzwolić się z ograniczeń, które dotąd krępowały jego poczynania. Wzmocnienie może się sprowadzać do dawania rad klientowi, podawania mu informacji praktycznych. Mogą to być wskazówki techniczne, dotyczące np. „jak ubrać się na rozmowę kwalifikacyjną” czy w jaki sposób napisać dokumenty aplikacyjne. Innym rodzajem wzmocnienia, o którym mówi Eliza, jest stwarzanie szansy tym, którzy są zagrożeni marginalizacją społeczną, szansy zaistnienia w społeczeństwie poprzez aktywność zawodową.

Stosunek do „trafionych i nietrafionych” zawodów

Ocenianie przez doradców wykształcenia i zawodów poszczególnych klientów jako „trafionych i nietrafionych” odbierane jest przez Celinę (CIPKZ) jako „jakaś nienormalna sytuacja” oznaka niekompetencji doradcy, który nie wie tego, że: „nie ma czegoś takiego jak nietrafione [wybory] na dzisiejszym rynku”. Niewiedzę w tym zakresie Celina przypisuje doradcom z OHP lub Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej (PPP), mówiąc:

bo do nas też trafiają takie informacje, że doradcy z Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, gdzieś tam jeżdżą do szkół i potem Lucyna opowiadała, że w szkole samochodowej mówią „wy to nie macie żadnych szans na rynku pracy”. Jak można powiedzieć młodym ludziom coś takiego?!

Jednocześnie Celina dodaje, że:

zmiany na rynku pracy zachodzą tak szybko, że w momencie podejmowania studiów inne kierunki, że tak powiem, na czasie, po których właściwie na dzień dzisiejszy nie ma gwarancji, że znajdzie, ale większe szanse, natomiast po upływie pięciu lat zmienia się wszystko bardzo...

Zdaniem Fiony wykształcenie i zawód nie mają większego znaczenia w podejmowaniu pracy. Ważniejszy, brany pod uwagę w działaniu, jest typ zawodowy klienta.

Nieważny w tym momencie jest zawód, wykształcenie, jakie mam, ale ważne przede wszystkim są też moje umiejętności, żeby się nie zamykać, chodzi o to, żeby się nie zamykać właśnie w tym schemacie..., że historyk to może pracować tylko tu, może robić tylko to, to i to i nic poza tym.

W ujęciu Fiony wyuczony zawód może być traktowany jak gorset krępujący nie tylko kreatywność, ale i utrudniający dostrzeganie innych możliwości zarobkowania.

Doradztwo kariery pomagałoby, jak można wywnioskować z wypowiedzi Anny, w określeniu, a następnie znalezieniu takiej aktywności zawodowej, która byłaby zbieżna ze wzorem modalnej orientacji. Perspektywa myślenia o pracy u tych doradczyń koncentruje się nie na pomocy w wyborze rodzaju zdobywanego wykształcenia, zawodu, ale na realnym uświadamianiu klientom ich umiejętności i zdobytego doświadczenia w trakcie studenckiego życia.

**Problemy w pracy doradcy:
marginalizacja i naciski na „produkovanie”**

Celinie niekiedy w pracy towarzyszy uczucie niedosytu. Pojawia się ono, gdy poddaje refleksji rezultaty stosowania swoich narzędzi, którymi najczęściej są testy i werbalnie przekazane wsparcie. Krytycznie odnosi się do sposobu rozliczania się z pracy:

statystyka jest... dla mnie, to jest chore w dalszym ciągu, jak można, no człowiek, jednemu człowiekowi się poświęca parę dni, drugiemu pół godziny, ale dalej już wykazuje się dwie osoby.

Eliza tęskni za: „dodatkowymi możliwościami [udziału w] bezpłatnych kursach i szkoleniach”, „żeby nas było trochę więcej”; jest jej żal, że pośpiech w pracy powoduje, że zaniedbuje inne formy pracy, głównie prowadzenie terapii.

Inne oczekiwane zmiany dotyczą warunków pracy. Anna i Fiona mówią o obniżeniu komfortu pracy w gabinetach, zmniejszeniu powierzchni użytkowej, ciasnocie i, w konsekwencji, trudnościach w rozmowach z klientem. Zmuszeni są do pracy po dwie, trzy osoby w gabinecie, co uniemożliwia prowadzenie rozmowy z klientem w intymnych warunkach. Ważniejszy jednak wydaje się temat poruszany przez Celinę, tj. wszechobecna władza i magia liczb, tabel do wypełniania, statystyk, atmosfera gęstniejącego oczekiwania „więcej i więcej”, co może prowadzić do, jak to ujęła „zgubienia człowieka”.

Poglądy dotyczące selekcji do zawodu doradcy

Selekcja do zawodu doradcy jest postrzegana jako ważna część poradnictwa. Jej waga jest podnoszona przez Fionę w aspekcie troski o utrzymanie zmiany, która dokonała się w kliencie wskutek kontaktów z doradcą, a która może zostać zaprzeczona lub cofnięta pod wpływem innych doradców z innych instytucji. Ustalenie wspólnych standardów postępowania stanowiłoby według niej gwarancję wysokich wyników pracy. Krytycznie do jej pomysłu odnosi się Celina, dla której: „nie wystarczy tego wszystkiego zapisać na papierze”, ważniejsza jest kwestia etyki zawodowej doradców, ale chyba i decydentów.

Eliza zastanawia się na możliwością prowadzenia selekcji osób zatrudnianych w tych instytucjach „gdzie jest kontakt człowiek–człowiek”. Znajduje poparcie i zrozumienie u Celiny:

że tam, gdzie niestety są te newralgiczne instytucje typu ośrodek pomocy społecznej, urząd pracy, gdzie jest kontakt z człowiekiem...tam powinna być ścisła selekcja właśnie. Tam nie każdy człowiek się nadaje...

Najważniejszym problemem w instytucjach, które świadczą pomoc i poradnictwo, nie jest to, czy człowiek rozwiąże swój problem, „załatwi swoją sprawę”, ale to, „jak on

zostanie przyjęty”. Czy nie spotka się tam „z brakiem kultury”, który sprawi, że wsparcie uzyskane w innym miejscu pójdzie na marne. Celina postuluje, by każdy z pracowników był świadomy tego, że po drugiej stronie okienka czy biurka jest człowiek. Instrumentalne i urzędnicze traktowanie człowieka w instytucjach poradniczych łączy się z tożsamością pokolenia, systemu, czymś głębokim, czego nie jest w stanie zmienić „zwykła zmiana postawy”, „ale zmiana budowy”. W dyskusji pojawia się postulat, żeby zerwać z anonimowością i obcością w urzędach, których misja polega na pomaganiu, żeby każdy doradca miał tę świadomość, „że my już wiemy, o kogo chodzi”. Mógłby on przyjąć formę porozumienia, taką, jaką proponuje Anna:

[...] zawrzeć porozumienia takiej współpracy, np. z MOPSem, Ośrodkiem Pomocy Społecznej, ale konkretnie. Nie na zasadzie pomoc z jednej i z drugiej strony, ale z drugiej strony konkretna osoba z imienia i nazwiska. Pani Kasia odpowiedzialna za przepływ właśnie tych ludzi. Ty mówisz, niech pan pójdzie do pani Kasi itd. I wtedy wiesz, że pani Kasia załatwi, ale to musi być zaproponowane gdzieś tam wyżej.

Takie rozwiązania nie znajdują poparcia Celiny i Daniela, którzy odrzucają wartość porozumień. Większe znaczenie, ich zdaniem, mają ściśle formalne i nieformalne kontakty między pracownikami instytucji. Doradcy wiedzą o różnych, być może stałych, występujących w niektórych instytucjach poradnictwa kariery niedociągnięciach.

Poglądy na temat oświaty

Temat współpracy przeradza się w rozmowę o poradnictwie w oświacie. Dyskusja ogniskuje się wokół trzech zagadnień: 1) niewywiązywania się oświaty z nałożonych prawem obowiązków, 2) braku zmian i skostniałości systemu, 3) postulatów kierowanych pod adresem szkoły.

nic się nie zmieniło, od lat w Ministerstwie Edukacji Narodowej jest jedna osoba która tym się zajmuje i za poradnictwo kariery w Polsce zgodnie z dyrektywą unijną jest odpowiedzialna oświata, a nie Ministerstwo Pracy.

W oświacie tylko markuje się wypełnienie przepisów. Celina przypomina, że jest uchwała z 1974 roku nakładająca na Ministerstwo Edukacji obowiązek organizowania poradnictwa zawodowego dla młodzieży. Są kolejne rozporządzenia z 2001 roku nakładające obowiązek tworzenia w szkołach Wewnątrzszkolnego Systemu Doradztwa i dodaje zniechęcona: „na papierze pięknie, ja mam takie opracowanie tam jest podkreślone wszystko, co ma robić pedagog, doradca... no i co z tego, no i co z tego...”

Oświata nie jest zainteresowana współpracą z Centrami (CIPKZ), brak jest subwencji z Ministerstwa Edukacji na Szkolne Ośrodki Kariery. Kadra dyrektorów szkół nie jest świadoma znaczenia i wagi poradnictwa zawodu. Boi się śmiałych zmian, nie jest zainteresowana „wprowadzaniem czegokolwiek nowego”. „Wielu dyrektorów to jest kadra skostniała..., gorzej, to jest hierarchia w ujęciu starożytnym”. To, co charaktery-

zuje zdaniem Daniela kierownictwo szkół, to despotyzm, przekonanie o nieomyślności i lęk przed jakąkolwiek nieznaną praktyką, postrzeganą jako potencjalne zagrożenie ich władzy.

Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, instytucja wspomagająca szkoły, jest postrzegana jako niewywiązująca się ze swoich obowiązków wobec „ogromnej potrzeby młodzieży”, które przejmują wtedy Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej.

Ze względu na to, że klienci trafiają głównie do CIPKZ z deficytami umiejętności, adekwatnym miejscem kierowania pretensji jest szkoła, która powinna stanowić naturalne miejsce uleczenia tej sytuacji. Doradcy widzą jednak, że „oświata nic nie robi”, nie sądzą też, że sytuacja ulegnie poprawie, dopóki nie zmieni się szkolnictwo. System edukacji jest uważany za „skostniały i straszny”. Taka sytuacja wyręczania innych z ich obowiązków powoduje złość i niechęć doradców kariery z Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej.

W ocenie Daniela niewywiązanie się Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej z obowiązków jest konsekwencją małej liczby zatrudnionych w niej specjalistów przy jednoczesnej ogromnej liczbie szkół i uczniów wymagających pomocy, a także braku nowoczesnych materiałów do zajęć. Tutaj, o ile to możliwe, doradcy z Centrów wspierają dobrowolnie i bezinteresownie koleżanki z Poradni w miarę swoich możliwości.

Poradnictwo w szkole zdaniem Daniela powinno mieć na celu organizowanie i kierowanie procesem urynkwienia, czyli nabywania i doskonalenia takich umiejętności, które są ważne na obecnym rynku pracy. Byłyby to takie kompetencje, jak: elastyczność w myśleniu, zdolność adaptacji do warunków, umiejętność współpracy w zespole. Niestety, począwszy od założeń koncepcyjnych, niekończących się jałowych sporów (jeden doradca w szkole czy jeden doradca na kilka szkół), po bałagan kompetencyjny, nierozstrzygnięty zakres obowiązków pedagoga szkolnego i doradcy szkolnego poradnictwo w oświacie to „totalna klapa”³¹.

³¹ Według Grażyny szkoła ma dwie powinności względem ucznia. Po pierwsze, pomagać dziecku w odkrywaniu swojej życiowej roli, a po drugie, nieustannie je chwalić. Według Elizy: krytyka edukacji dotyczy braku współpracy szkoły z rodzicami, niekonsekwencji całego systemu, a także słabego pod względem osobowościowym przygotowania nauczycieli do pracy. Anna mówi w ten sposób: „[...] no i tak z mojego oglądu, nie wiem, być może bardzo ogólnie mówię, ale że są gorsi nauczyciele, dlaczego? Z przypadku wiemy, dlaczego, ale co się dzieje? Słyszy się takie głosy, do nas przychodzą już ludzie z obniżonym własnym poczuciem wartości i słyszałam nie raz, nie dwa w szkołach ich pognębiają [...], a co tu mówić coś więcej?! O uczeniu się jakiś umiejętności, kiedy już ta psychika jest spaczona?”

Interpretacja refleksywna

Interpretacja ta służy identyfikacji charakterystycznych „ram” opisu, wzorów orientacji danych osobników. Jej celem jest odkrycie doświadczeń, dzięki którym możliwe jest porozumienie koniunktywne określonej grupy. Dokonuje się jej, opierając się na odnajdywanych w dyskusji ogniskach metafor, dramaturgii interakcji i ich interpretacji metodą analizy komparatywnej³².

Osoby biorące udział w dyskusji grupowej (przypadki) zakreślają granice orientacji względem innych osób lub grup, porównując się z nimi³³. Określanie własnej tożsamości „ja” odbywa się na zasadzie wykluczenia „innych”, jest jednym z kryterium wyodrębnienia się tzw. horyzontów odniesienia. Horyzont odniesienia jest takim zjawiskiem, kategorią, albo doświadczeniem, które stanowi podstawę identyfikacji, porównania i dookreślenia, orientacji działania³⁴. Zarówno horyzont odniesienia, jak i przeciwhoryzont, stanowią warunki brzegowe, czy inaczej mówiąc – ramy odniesienia, w których rozgrywa się doświadczenie jednostki (grupy).

Krytyka działań doradców, widoczna w przywołanych na rozpoczęcie dyskusji wniosków z badań, sugerowała trywialność poradniczych działań. Ta prowokacja, mająca na celu zainicjowanie samobieżnej dyskusji, zaowocowała natychmiastowym pojawieniem się horyzontu i przeciwhoryzontu odniesienia. Horyzontom odniesienia dla doradców z Centrum Informacji Zawodowej i Planowania Kariery jest ich doświadczenie pracy w tej instytucji. Do tej grupy Celina zalicza również doradców z Mobilnego Centrum Informacji OHP („tamta kadra jest już lepiej przygotowana i oni robią tam jakąś sensowną robotę”). Identyfikacja horyzontu odniesienia tych doradców zidentyfikowała się wokół myśli: „jesteśmy atakowani”. Obrona ogniskuje się w myśleniu: „my jesteśmy w porządku, jesteśmy profesjonalistami”.

Przeciwhoryzont tworzą pracownicy nauki (badacz) oraz doradcy pracujący w Powiatowych Urzędach Pracy czy Poradniach Psychologiczno-Pedagogicznych.

Identyfikacja codzienności poradnianej w dyskursie doradców

ONI SĄ INNI

Dyskusja grupowa, w której uczestniczyłem, jest przykładem dyskursu opozycyjnego podejmowanym w jednorodnej grupie doradców. Grupa doradców z Urzędu Pracy, doradców pracujących w obszarze oświaty, głównie pracowników Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej stanowiącej przeciwhoryzont odniesienia uczestników była

³² S. Krzychała, B. Zamorska, *dz. cyt.*

³³ A.M. Nohl, *dz. cyt.*

³⁴ S. Krzychała, *dz. cyt.*, s. 233.

jedynie przywoływana³⁵. Podkreślanie różnic (my–oni) odbywa się poprzez mnożenie negatywnych przykładów doradców, opisywanie fatalnej sytuacji poradnictwa, a nawet zaprzeczaniu jego obecności w oświacie. Wymieniane niedociągnięcia Urzędu Pracy, to zdaniem doradców, wyniki nadmiernej biurokratyzacji.

Powiatowy Urząd Pracy to tam nie ma czasu na takie doradztwo, tam praktycznie praca jest szybko, następny proszę i praca taka administracyjna, po prostu nie ma czasu, doradca ma ileś tam tysięcy, tysięcy, tysięcy.

Konieczność wykonywania papierowej pracy dominuje nad merytorycznym wykonywaniem obowiązków doradcy z powiatowego urzędu. Zajmuje się on weryfikacją szkoleń i diagnozą predyspozycji klientów do prowadzenia własnej działalności gospodarczej. Tych dwóch działań Celina nie uważa za pełnoprawne poradnictwo, nazywa je „śladowym”:

[...] w powiatowych urzędach pracy teoretycznie jest doradca, ale w praktyce... on odpowiada na pisma z ośrodków pomocy społecznej, na jakieś tam interpelacje posłów, bo kogoś tam trzeba zatrudnić, najczęściej doradca do tego jest zatrudniany, ale jak trzeba szybko jakąś weryfikację, bo kurs jest jakiś tam organizowany i trzeba ileś tam 100 czy 200 osób przelecieć, nie? No i tak to wygląda, a poradnictwo w wymiarze jednostkowym nie istnieje... nie! Znaczy nie, ...istnieje w stopniu śladowym, tak bym to powiedziała.

Dyskutanci zwracają uwagę, że funkcjonowanie poradnictwa i doradztwa w urzędzie zależy niejednokrotnie od nastawienia przełożonych, od tego

[...] jak dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy podchodzi do tych zagadnień, czy to jest człowiek, powiedzmy, z umysłem humanistycznym, czy to jest typowy technokrata. Ja się spotykam często, że dla niego jest ważne wypłacenie zasiłków, rejestracja bezrobotnych, a poradnictwo to jest kaprys, to jest kaprys.

Drugim środowiskiem doradców, postrzeganym jako „inne” i „gorsze” jest Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, o której np. Anna wypowiada się z lekceważeniem, zwracając uwagę, że czeka się długo na poradę, mało przyjmuje interesantów, że ma kiepskie warunki pracy, stare materiały. Celina do tych zarzutów pod adresem poradni dorzuca jeszcze trudności, jakie często ma młodzież z dostępnością usług. Doradcy zdają sobie również sprawę, że negatywna ocena działań, niskie rezultaty ich pracy jako doradców mogą wynikać z ich cech osobistych, co Celina skonstratowała: „tam nie każdy człowiek się nadaje”.

BRAK NADZIEI NA ZMIANY W OŚWIACIE

Drugim zidentyfikowanym wzorem orientacji jest uczucie żalu, zniechęcenia i utraty nadziei. Pojawiają się one przy okazji dostrzegania, że „po drugiej stronie” w resorcie

³⁵ „Trudno porównywać, oni są inni”, „jakość prac tych instytucji naprawdę jest różna”, „jaki to doradca”

edukacji nie następują zmiany. Jednak widoczny jest sceptycyzm Celiny „do tego, żeby było dobrze, to jeszcze zaczekamy”. Temu czekaniu z czasem towarzyszą frustracja i utrata nadziei. Powstające inicjatywy lokalne, takie jak podawany przez Daniela i Celinę przykład powołania Rady Poradnictwa Zawodowego, potwierdza ich wcześniejsze spostrzeżenia i nie nastroja optymistycznie:

[Celina] uff, tyle lat siedzę w tych zagadnieniach, tak długo, że przyznam, że już chyba straciłam nadzieję..., tutaj Daniel mówił o tej komisji, powiedzmy, czy RPZorze, który powstaje..., ja pamiętam rok temu szósty grudnia, byliśmy na debacie oświatowej organizowanej przez urząd marszałkowski. [Daniel: wtedy też zgłaszałem] wtedy też zgłaszałeś... dzięki Bogu rok minął nic się nie zmieniło, nic się nie zmieniło. Teraz też zgłosiłeś..., papier wszystko przyjmie.

POMIĘDZY DWOMA BIEGUNAMI

Jest to wzór orientacji odnoszący się do tożsamości doradców z Centrów Informacji i Planowania Kariery, który unaocznia dialektykę tej roli zawodowej, tego, że doradcy pracują pomiędzy „dwoma biegunami”, co ma podkreślać trudność wywiązywania się z niej. Praktyka umiejscawiania własnej roli zawodowej pomiędzy dwiema skrajnymi wartościami odnoszącymi się do kwintesencji profesji doradcy ma na celu obronę i podtrzymanie wartości własnej grupy. Po jednej stronie występuje przekonanie, że ideałowi doradcy kariery odpowiada osoba o dużych kompetencjach społecznych, a po drugiej stronie zlokalizowane jest przeświadczenie, że dobry doradca to człowiek mający typ osobowości, który J. Holland nazywa konwencjonalnym, właściwym zawodom urzędniczym. Sądy te stanowią „warunki brzegowe” zawodowej roli doradcy Centrum Informacji i Planowania Kariery. Odnajdywanie się po którejś ze stron stanowi codzienność doświadczeń „bycia doradcą” w tej instytucji. Daniel manifestuje:

my jesteśmy jedynym wydziałem w firmie [...], w którym nie przyjmujemy papieru tak jak wszyscy inni urzędnicy w resorcie pracy, tylko dla nas... pracą jest współpraca z człowiekiem.

NAJLEPSZE ZA NAMI

W drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych XX wieku organizowano bardzo dużo szkoleń, wprowadzano nowe metody pracy. Był to czas niemalże renesansu poradnictwa, „wtedy zaczęło się w Urzędach Pracy bardzo dużo dziać dobrze!” – stwierdza Celina. Był to również czas „reorganizacji Systemu Urzędów Pracy”, powstawania Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Był to okres, w którym tworzone „dobre” standardy poradnictwa, np. dotyczące przestrzeni przeznaczonej do indywidualnej pracy z klientem, standardów, które nie są teraz przestrzegane, co utrudnia, a być może i uniemożliwia realizowanie poradnictwa indywidualnego. Obecnie najważniejsza jest statystyka dotycząca liczby klientów, którą to mierzy się produktywność pracy doradców. Odbierane jest to przez nich jako krzywdzące, gdyż podstawową ich obawą jest to, żeby „nie zgubić człowieka”.

WSPÓŁPRACA TYLKO NA PAPIERZE

Doradcy Centrum Informacji i Planowania Kariery dzielą negatywne doświadczenie współpracy ze szkołami i innymi urzędami, np. Urzędem Pracy i Ośrodkami Pomocy Społecznej. Niekiedy kontakt z tymi instytucjami dla ich klientów stanowi „krok do tyłu”. Doradcy są świadomi braku wspólnych standardów usług, pieniędzy, ale przede wszystkim odpowiedzialności i kompetencji ludzi pracujących z człowiekiem potrzebującym pomocy. Realne zmiany, w opinii doradców, mogą ustąpić wraz ze zmianą pokolenia i zmianą ludzkich postaw. Nie zmieniają tego w żadnym razie podpisywane porozumienia o współpracy – „papier mnóstwo rzeczy przyjmie, porozumienia niczego nie załatwiają”.

Przestrzeń doświadczenia doradców uczestniczących w tej dyskusji grupowej jest zdominowana przez rezygnację i poddanie się, a swoje stosunkowo dobre samopoczucie zawdzięczają oni możliwości deprecjonowania innych kategorii doradców.

Próba typologii orientacji w codzienności poradnictwa

Typologia w metodzie dokumentarnej jest procesem udzielania odpowiedzi na pytanie „Dla kogo (czego) typowa jest dana orientacja?”. To, co ważne dla tego etapu badań dokumentarnych, to odchodzenie od utożsamienia określonego wzoru orientacji od przypadku, w kierunku określenia zróżnicowanych przestrzeni doświadczenia³⁶. Przestrzenie doświadczenia są rozumiane jako miejsca, procesy i okoliczności związane z daną kategorią społecznego doświadczenia, np. płci, pokolenia³⁷. Kategorie społecznego doświadczenia z kolei, odpowiedzialne za powstanie konkretnej orientacji, są nazywane typikami. Jakże zatem można zrekonstruować typiki w odniesieniu do prezentowanych doświadczeń doradców kariery?³⁸

Porównując wzory orientacji doradców zrekonstruowane w dotychczas przeprowadzonych dyskusjach grupowych³⁹, można wskazać wyłaniające się trzy typiki. Po pierwsze, jest to miejsce pracy doradcy w instytucji podległej jednemu z resortów:

³⁶ S. Krzychała, B. Zamorska, *dz. cyt.*

³⁷ S. Krzychała, *dz. cyt.*, s. 235.

³⁸ Dotychczasowe badania empiryczne, tj. przeprowadzone dyskusje grupowe, w moim przekonaniu nie wyczerpują możliwych przypadków (nasyceń). Dlatego dokonywane uogólnienie należy traktować jako propozycję typologii możliwą na tym etapie wiedzy.

³⁹ W dyskusji z 11 kwietnia 2006 r. zidentyfikowałem następujące wzory orientacji: poradnictwo zostało rozwalone, walka o odbudowę ze szkolną i samorządową biurokracją, zdobywanie przyczółka w szkole. To, co charakterystyczne dla przestrzeni doświadczenia uczestniczących w tej dyskusji, to walka.

edukacji lub pracy⁴⁰. W przypadku resortu pracy pojawia się typ doradcy przekonany o swojej bezpiecznej zawodowej pozycji. W edukacji jest to typ doradcy zmuszonego walczyć o swoją zawodową obecność. Drugą typiką jest staż pracy w zawodzie doradcy⁴¹. Typizuje on doradców na zrezygnowanych i rozpamiętujących „dawne czasy” oraz na zaangażowanych w codzienne działania. Trzecia typika dotyczy rodzaju treningu do zawodu – zdobytego wykształcenia (psychologicznego lub pedagogicznego), które jest odpowiedzialne za trudności/łatwość w sprecyzowaniu celów poradnictwa i definiowaniu roli doradcy związanego z brakami w uzyskanej formacji. Typika ta różnicuje doradców na dwie charakterystyczne postawy: 1) „nie wiem do czego jestem potrzebny” – z tego wynikają działania akcyjne, nieplanowane, przypadkowe, albo 2) opór wobec biurokracji. Postawy pierwszego typu („nie wiem”) częściej charakteryzują doradców pedagogów. W drugim typie postaw większość stanowią doradcy psychologowie.

Podsumowanie

Powyższe analizy skłaniają do bardziej ogólnych stwierdzeń dotyczących doświadczeń doradców kariery. Przede wszystkim nie jest to jednorodna grupa zawodowa. Środowisko jest zróżnicowane, a każdą z mniejszych grup charakteryzuje podkreślanie inności i odrębności od pozostałych. Niektóre z grup mają kłopoty ze zdefiniowaniem własnej tożsamości zawodowej, wskazaniem, specyficznych wyłącznie dla siebie, celów pracy doradczej. To może utrudniać nawiązywanie współpracy z innymi środowiskami, np. nauczycieli i rodziców, którym nie jest łatwo zrozumieć rolę, jaką odgrywa poradnictwo. Niekiedy z braku merytorycznych argumentów doradcy odwołują się do negatywnych ocen pozostałych środowisk doradców. Przestrzeń ich doświadczenia zostaje zdefiniowana jako pole walki, „ring” wzajemnych oskarżeń i pretensji. Przeciwnikiem w tej walce są nie tylko „inni” doradcy, ale także urzędnicy podejmujący strategiczne decyzje, zarówno na szczeblu centralnym, jak i – znacznie częściej – lokalnym. Doradcy przypisują im brak zrozumienia dla swojej działalności. Dotyczy to zwłaszcza doradców działających w obszarze edukacji, walczących o prawo do funkcjonowania na terenie szkoły. Z tego powodu ich sytuacja zawodowa wydaje się trudniejsza niż doradców zatrudnionych w innych instytucjach, np. Centrum Informacji i Planowania Kariery.

⁴⁰ W pierwszej dyskusji brali udział wyłącznie doradcy zatrudnieni w CIPKZ, instytucji nadzorowanej przez resort pracy. W drugiej grupa doradców była zróżnicowana pod względem miejsca pracy, choć przewagę mieli doradcy pracujący w instytucjach podległych resortowi edukacji. W dyskusji brali też udział urzędnicy.

⁴¹ Jego waga zdaje się wzrastać prawdopodobnie wtedy, gdy funkcja zawodowa doradcy pełniona była w latach 90. XX wieku dla doradców z resortu pracy, w latach intensywnego rozwoju Systemu Urzędów Pracy, który to rozwój został przerwany decyzją o jego likwidacji (doświadczenie „rozwalenia”).

Z zastosowaniem metody dokumentarnej w badaniach poradcowczych wiąże nadzieje na wzbogacenie naszej wiedzy dotyczącej dwóch najważniejszych podmiotów poradnictwa, o których wciąż wiemy niewiele: o doradcach oraz ich klientach. Być może dzięki poznaniu doświadczeń tych osób będziemy w stanie pełniej zrozumieć, co sprawia, że niektórzy z nich wchodzi w relację, która „uzdrawia”. Co powoduje, że innym się to nie udaje? Jakie mechanizmy kierują działaniami jednej i drugiej strony? Jakie doświadczenia można uznać za konieczne, do tego, by można było się stać doradcą? Pytania – jak dotąd – pozostają bez odpowiedzi, ale być może wysiłek badaczy i chęć współpracy ze strony doradców i klientów przybliżą nas do tej wiedzy.

THE APPLICATION OF THE DOCUMENTARY METHOD IN COUNSELING STUDIES

S u m m a r y

The aim of the paper is to present and encourage interest in documentary practice, a qualitative research method developed by Ralf Bonsack in Germany and, among others, Sławomir Krzychała in Poland. The method allows to reconstruct actions undertaken by individual people as well as people treated as members of communities or institutions. The major assumption of the reconstruction analysis is to reconstruct experience structures (otherwise referred to as frames or orientation patterns) on the basis of interpersonal communication. Particular messages can assume various forms referred to as documents. The documents are contents, which can be communicated verbally (written down spoken utterances) or visually (pictures, photographs). According to the author the method can be successfully applied for collecting information about subjects involved in counseling: counselors and their clients. The author presents the first attempts in applying the documentary method in research on counseling in Poland. The aim of the author is to present the interpretation procedure inspired by the documentary method. Hence, in principle, the discussion focuses on the procedure of interpretation (formulation and reflection) of an example of a group discussion among career advisors and presents the results in the form of a typological classification.

The paper consists of two parts. The first outlines the major principles underlying the documentary method. The second, and the principal part of the article, present the process of interpreting the material collected during the group discussion. Particular topics raised (formulation) as well as orientation patterns (reflection) assumed by the counselors during the discussion are described in a precise and detailed way.