

Olga Jabłonko

Wyższa Szkoła Zarządzania „Edukacja” we Wrocławiu

## E-PORADNICTWO JAKO JEDNA ZE WSPÓŁCZESNYCH FORM DZIAŁALNOŚCI DORADCY

### Wprowadzenie

Obecnie żyjemy w świecie, gdzie mamy do czynienia z bardzo dynamicznym postępem technologicznym, a w szczególności z rozpowszechnianiem się sieci Internet. Stał się on nieodłącznym elementem życia społecznego i prywatnego. Stwarza ogromne szanse rozwoju, stając się narzędziem wspierającym naukę, pracę, umożliwiającym wiele nowych form komunikacji międzyludzkiej. Innymi słowy: jest narzędziem przekształcającym stary świat w świat cybercywilizacji<sup>1</sup> - czyli świat bez granic i ograniczeń. To nowe królestwo – czytamy-cudowny kraj cyberprzestrzeni, gdzie dozwolony jest każdy rodzaj wyrazu, a prawem jest całkowita wolność czynienia tego, co się komu podoba<sup>2</sup>.

W dobie społeczeństwa informacyjnego czy tzw. pokolenia ekranowego (*screeny generation*) Internet staje się centralną i integralną częścią życia społeczno-rodzinnego, najpopularniejszym środkiem informacji, wiedzy, rozrywki, a nawet uczestnictwa w kulturze. Towarzyszy on rodzinie zarówno w dni powszednie, jak i świąteczne, wypełniając im w zupełności czas wolny<sup>3</sup>.

Cyberkultura wkroczyła w wiele aspektów życia współczesnej jednostki, charakterystyczne są nowe formy spędzania czasu wolnego z wykorzystaniem mediów. Kontakt dziecka z mediami trwa właściwie od samego początku. Dzieciństwo medialne tworzą: codzienna obecność w życiu dziecka, nierzadko wielogodzinna, mediów elektronicznych: telewizji, komputera, Internetu, telefonu komórkowego, rzeczywistości wirtualnej, zakres korzystania przez dzieci z mediów (czas, pora, częstotliwość, rodzaj i tematyka programów, zainteresowania medialne), sposób odbioru mediów, charakter relacji dziecko-

---

<sup>1</sup> M. Gwozda, *e-Globalna komunikacja jako jeden ze społecznych wymiarów internetu*, [w:] *Internet. Między edukacją, bezpieczeństwem @ zdrowiem*, pod red. M. Kowalskiego, Kraków 2008, s. 9.

<sup>2</sup> *Etyka w internecie. Papińska Rada ds. Środków społecznych Przekazu*, Watykan, 22 luty 2002.

<sup>3</sup> M. Goetz, *Portale społecznościowe w naszym życiu*, [w:] „Akademia Rozwoju Nauczyciela” nr 13/ 2016, s.1. [z:] [www.czasopismopolonistyka.pl/artukul/portale-spoecznościowe-w-naszym-zyciu](http://www.czasopismopolonistyka.pl/artukul/portale-spoecznościowe-w-naszym-zyciu), (12.04.2020).

media, skutki tych relacji, a więc określone doświadczenia, przeżycia, oceny, nastawienia, motywy, zachowania, których źródłem są media elektroniczne<sup>4</sup>.

Słusznie zauważa Harold Innis i Marshall McLuhan, że środki komunikowania się stanowią podstawę procesów społeczno-politycznych, a nowe kanały komunikacyjne wymuszają zmianę społeczną we wszystkich dziedzinach życia<sup>5</sup>. Przechodzimy zatem z ery industrialnej do ery środków masowego przekazu. „Technologia elektroniczna, jako medium naszych czasów, przekształca i zmienia charakter stosunków społecznych oraz wpływa na wszystkie sfery naszego życia. Zmusza do ponownego rozważenia każdej idei, każdego działania i każdej instytucji, które dotychczas uznawaliśmy za podstawowe. Wszystko ulega zmianie, czyli ty, twoja rodzina, sąsiedzi, wykształcenie, twój stosunek do innych ludzi. Wszystkie media przekształcają nas zupełnie”<sup>6</sup>.

Obecnie mówi się o tzw. „Digital Natives”, czyli młodych ludzi nazywa się „Sieciowymi Tubylcami”. Reprezentują oni generację dorastającą z nowymi technologiami. Całe swoje życie spędzali w otoczeniu i przy użyciu komputerów, gier wideo, cyfrowych odtwarzaczy muzycznych, telefonów komórkowych, kamer wideo i wszystkich innych zabawek i narzędzi ery cyfrowej<sup>7</sup>, co ukształtowało ich sposób myślenia, postrzegania świata, nauki i komunikacji. O „pokoleniu Google” potrafiącym w tym samym czasie oglądać telewizję, surfować po Internecie, słuchać muzyki, rozmawiać przez telefon z kolegami i odrabiać lekcje oraz o pokoleniu *Click* używającego komputera nie tylko w celach programistycznych czy informacyjnych, ale także po to, aby eksplorować gry symulacyjne, poznawać przyjaciół, odnaleźć bliskość, emocje, słowem-aby przeżyć naprawdę to, co dzieje się w wirtualnej przestrzeni<sup>8</sup>. Dlatego też pojawienie się e-poradnictwa stało się naturalnym zjawiskiem.

### Poradnictwo wirtualne

Poradnictwo wirtualne jest odpowiedzią na zmieniające się oczekiwania klientów. Sprzyja ono nawiązywaniu kontaktu z klientem. Często odbywa się to na zasadzie „pierwszej pomocy doradczej”. Ma to na celu określenie potrzeb klienta w zakresie e-poradnictwa. Dlatego też dla doradcy priorytet stanowią potrzeby jednostki oraz potrzeby udzielania klientowi wsparcia kompetencyjnego podczas spotkania. Doradztwo stanowi proces a usługi doradcze są indywidualnie modyfikowane i powtarzane zgodnie z oczekiwaniami i potencjałem klienta, doradca i klient zachowują podejście holistyczne do zachodzącej między nimi interakcji, doradca rozpatruje złożone przypadki a klient do-

<sup>4</sup> B. Matyjas, *Dzieciństwo w kryzysie. Etiologia zjawiska*, Kraków 2008, s. 92.

<sup>5</sup> Pod za: A. Bąk, *Serwisy społecznościowe-efekt Facebooka i nie tylko* [w:] „Media i społeczeństw”, nr 6/2016, s. 136.

<sup>6</sup> M. McLuhan, Q. Fiore, *The Medium is the Message*, cyt.za: T. Goban-Klas, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia i telewizji i Internetu*, przekł. Warszawa 2006, s. 286.

<sup>7</sup> M. Prensky, *Digital Natives*, pod. za: M. Bulażewska, *Zasiedlenie polskiej blogosfery przez digital imigrants. O cyfrowych aktywnościach popkulturowych*, [w:] „Kultura Popularna”, nr 1/2015, s. 126.

<sup>8</sup> D. Demel, *Zapobieganie zachowaniom problemowym dzieci w internecie jako zadanie dla edukacji medialnej*, Wrocław, s. 201-202. [z:] [https://bon.edu.pl/media/book/pdf/Zapobieganie\\_zachowaniom\\_problemy-DD.pdf](https://bon.edu.pl/media/book/pdf/Zapobieganie_zachowaniom_problemy-DD.pdf) (04.01.2019).

konuje skomplikowanych wyborów zawodowych. Z kolei edukacja staje się procesem ponawianym w ciągu całego okresu aktywności zawodowej klienta<sup>9</sup>.

W związku z tymi założeniami początek procesu doradczego wyznaczają potrzeby jednostki. Klienta postrzega się jako eksperta w sprawach dotyczących jego życia. To on świadomie podejmuje decyzje i ponosi za nie odpowiedzialność. Z kolei doradca zawodowy zależnie od oczekiwań i potrzeb osoby radzącej się przyjmuje m.in. rolę lidera, edukatora, trenera, tłumacza, przewodnika, mentora, mediatora, facylitatora. Czyli śledzi całą drogę kariery zawodowej klienta, utrzymuje jej kierunek, motywuje i wspiera do działania. Pomaga zidentyfikować cele edukacyjne oraz zawodowe, służy poradą w sytuacjach problemowych<sup>10</sup>.

Według D. Brown i L. Brooks, poradnictwo zawodowe można zdefiniować jako proces interpersonalny, a jego celem jest towarzyszenie jednostce w sytuacji rozwoju zawodowego. Fundamentem rozwoju porady są informacje na temat osoby, której udziela się porady, możliwości kształcenia, treści pracy w zawodzie oraz wymagań stawianych kandydatom do zawodu, a także możliwości zatrudnienia, przekwalifikowania<sup>11</sup>.

W społeczeństwie sieciowym obserwuje się stale rosnącą tendencję rozwoju form doradztwa wspomaganego sieciowo takich, jak: banki danych o edukacji, możliwościach edukacyjnych, opisy zawodów, programy przyporządkowywania cech indywidualnych do określonych grup zawodowych, programy pośredniczące, umożliwiające zdobycie umiejętności pozwalających na znalezienie pracy, programy samonaprowadzające umożliwiające zbieranie wniosków o zatrudnienie lub szkolenie, programy do samooceny zawierające pytania pomocne w określeniu umiejętności, zainteresowań, uzdolnień czy pomoc on-line w podejmowaniu analizy i wspieraniu indywidualnych decyzji zawodowych<sup>12</sup>.

Wobec tego istotną formą poradnictwa zawodowego jest poradnictwo na odległość. Jest to proces udzielania porady zawodowej wówczas, gdy radzący się i doradca są od siebie fizycznie oddaleni, a kontakt ich realizowany jest za pośrednictwem łączy teleinformatycznych<sup>13</sup>. Stawarza on przeogromne możliwości szczególnie osobom młodym, którzy na co dzień korzystają z jego zasobów.

Według medioznawców, w Internecie czas płynie inaczej. Tzn. o wiele mniej czasu potrzeba, żeby przekazać komuś wiadomość przez pocztę e - mailową niż tradycyjną. Połączenie internetowe jest tańsze niż telefon, aby spotkać się z kimś w Internecie, nie trzeba

---

<sup>9</sup> P. Nilsson, P. Akerblom, *Rola kariery zawodowej w przeciwdziałaniu bezrobociu* [w:] *Poradnictwo zawodowe na świecie-Refleksje ze Światowej konferencji Poradnictwa Zawodowego*, Warszawa 2020, MGiP Warszawa 2004, s. 53.

<sup>10</sup> I. Jankowska, *Rola i zadania doradcy zawodowego w społeczeństwie sieci* [w:] *Edukacja przeciw wykluczeniu. Teoria i praktyka*, pod red. Z. Sirojć, Warszawa 2005, s. 202-203.

<sup>11</sup> A. Staniek, *Nowe inicjatywy w doradztwie zawodowym-poradnictwo zawodowe na odległość* [w:] *Edukacja przeciw wykluczeniu. Teoria i praktyka*, red. Z. Sirojć, Warszawa 2005, s. 278.

<sup>12</sup> J.B. Ertel, *Nowe trendy w poradnictwie zawodowym* [w:] *Narodowe Centrum Zasobów Poradnictwa Zawodowego-rozwoj eurodoradztwa*, [w:] „Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego”, nr 22/2020, s. 46.

<sup>13</sup> D. Pilecka, *Poradnictwo zawodowe na odległość. Możliwości i ograniczenia*, [w:] *Być doradcą*, pod red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008, s.214.

wychodzić z domu i wykonywać tych wszystkich czynności, które się z tym wiążą: ubierać, czesać, pokonywać drogę do miejsca spotkania<sup>14</sup>.

Zdaniem B. Skałbania, poradnictwo prowadzone za pomocą e-mediów można analizować w ujęciu szerokim, tzn. dotyczy to programów mających określone cele, ale inne niż poradnicze oraz w ujęciu węższym, czyli dotyczy to programów, prasy, udzielania instruktażu, wsparcia, wskazówek, porad z różnych dziedzin życia<sup>15</sup>. Poradnictwo internetowe zatem można zaliczyć do poradnictwa zapośredniczonego, czyli pozbawionego bezpośredniego kontaktu między klientem a doradcą<sup>16</sup>, ponieważ poradnictwo jest procesem, interakcją jaka zachodzi pomiędzy doradcą a klientem. Pracując wspólnie, ten ostatni powinien osiągnąć lepsze zrozumienie samego siebie i wiedzę o świecie pracy oraz aby mógł realistycznie wybrać, zmienić lub dostosować się do wymagań, jakie stawia rynek pracy i edukacji<sup>17</sup>.

Z kolei S. Gladding, definiuje poradnictwo jako relatywnie krótkotrwałą działalność interpersonalną, opartą na teorii regulowaną etycznymi i prawnymi standardami. Koncentruje się on na pomaganiu jednostkom zdrowym psychicznie w rozwiązywaniu problemów rozwojowych oraz sytuacyjnych<sup>18</sup>. Natomiast H. Skłodowski uważa, że poradnictwo pomaga jednostkom w zrozumieniu i pracy nad samopoznaniem szans w pracy, nauce, czasie wolnym oraz rozwijaniu umiejętności podejmowania decyzji<sup>19</sup>. Innymi słowy, doradca zawodowy służy pomocą w podejmowaniu decyzji zawodowych w takim obszarze, jak: metody i formy poszukiwania pracy, poszukiwanie informacji o zawodach, możliwościach kształcenia, sytuacji na rynku pracy, wyboru zawodu, zmiany kwalifikacji, podjęcia lub zmiany zatrudnienia, sporządzania dokumentów aplikacyjnych oraz przygotowania do rozmowy z pracodawcą.

Fundamentalnym celem poradnictwa jest udzielanie klientowi pomocy w uzyskaniu wglądu do swoich umiejętności, zainteresowań, mocnych i słabych stron oraz zachęcanie do podejmowania decyzji dotyczących celów zawodowych i podejmowania kroków, aby je zrealizować<sup>20</sup>. Poradnictwo zatem ułatwia samopoznanie oraz pomaga rozwijać, kształtować, określać i planować przebieg własnej kariery zawodowej i życiowej. Pomaga w osiągnięciu znajomości samego siebie, pomaga obiektywnie ocenić sytuację, w jakiej znajduje się osoba poszukująca pomocy, wyzwała aktywność i inicjatywę u osób radzących się, wspomaga rozwiązywać problemy, doprowadza do podjęcia samodzielnej i odpowiedzialnej decyzji przez osoby poszukujące porady, wskazówek<sup>21</sup>.

<sup>14</sup> D. Pilecka, *Poradnictwo zawodowe na odległość. Możliwości i ograniczenia*, [w:] *Być doradcą*, pod red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008, s. 215.

<sup>15</sup> B. Skałbania, *Poradnictwo pedagogiczne*, Kraków 2009, s. 61.

<sup>16</sup> K. Smół, *Poradnictwo telefoniczne na przykładzie fundacji ITAKA*, [w:] *Refleksje o poradnictwie debiutujących doradców*, red. Zielińska-Pękal, Zielona Góra 2009, s. 60.

<sup>17</sup> R. Lamb, *Poradnictwo zawodowe w zarysie*, „Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego”, nr 9/1998, s. 13.

<sup>18</sup> S.T. Gladding, *Poradnictwo zawodowe, zajęcia wszechstronne*, Warszawa 1994, s. 18.

<sup>19</sup> *Psychologiczna problematyka doradztwa zawodowego*. Tom II, pod red. H. Skłodowskiego, Łódź 1999, s. 248.

<sup>20</sup> E. Podolska-Filipowicz, *Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego*, Bydgoszcz 1996.

<sup>21</sup> E. Podolska-Filipowicz, *Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego*, Bydgoszcz 1996.

W szczególności dla młodego pokolenia wychowanego w dobie społeczeństwa informacyjnego, ale nie tylko, ta forma pomocy udzielanej bez bezpośredniego kontaktu z doradcą staje się coraz bardziej atrakcyjna. Według medioznawców, udzielanie e-poradnictwa odznacza się następującymi cechami, jak: interaktywność, czyli nawiązywanie dużej ilości kontaktów przy niewielkim wysiłku i czasie, zachowanie anonimowości, co powoduje większą chęć bycia otwartym, gdyż osoba nie naraża się na wstyd oraz wyobraznię, która powoduje większą otwartość i śmiałość<sup>22</sup>, a także dostępność np. dla osób niepełnosprawnych, przewlekle chorych, matek z małymi dziećmi. Kolejną cechą e-poradnictwa jest elastyczność. Również e-poradnictwo daje komfort psychiczny w szczególności dla osób borykających się z niektórymi rodzajami problemów np. uzależnienia, fobie. Ponadto e-poradnictwo daje możliwość pokazywania i nagrywania filmów, infografik, rozwiązywanie quizów, testów, symulacji<sup>23</sup>. To szansa dla nieśmiałych. Wielokrotnie osoby, które z powodu swoich kompleksów, niedostatków urody, ułomności, czy w końcu niepełnosprawności, dzięki Internetowi zyskiwały odwagę do zawierania kontaktów<sup>24</sup>.

Innymi słowy, osoby poszukujące e-porady nie przeżywają stresu związanego z wizytą u doradcy oraz z bezpośrednim spotkaniem się oraz mają pełną świadomość tego, że można „ukryć się za ekranem monitora” i w każdym momencie przerwać kontakt, spotkanie. Ponadto do zalet e-doradztwa można jeszcze zaliczyć: natychmiastowość usługi, czyli porada, wskazówka od ręki, możliwość interaktywnego instruktażu, funkcjonowanie jako źródło gotowych narzędzi i formularzy dających możliwość podejmowania próby samodzielnego rozwiązywania problemów<sup>25</sup>. Dla doradcy zaś jest to elastyczny czas pracy, czyli doradca nie musi natychmiast udzielać odpowiedzi, ma czas na przemyślenie i znalezienie adekwatnych informacji potrzebnych klientowi<sup>26</sup>.

Z kolei do barier e-doradztwa zaliczyć można: brak komunikacji i sygnałów niewerbalnych, co powoduje dystans w relacji oraz w okazywaniu empatii i budowaniu atmosfery zaufania. Kolejną e-barierą są cyberataki, czyli możliwość wyłudzenia danych osobowych osób radzących się. Następną e-barierą są trudności techniczne<sup>27</sup>. Innym problemem może być brak informacji zwrotnej lub gdy doradca nie zrozumie pytania lub prośby klienta, trudniej jest je klaryfikować oraz w niektórych sytuacjach komunikacja elektroniczna nie zastąpi poradnictwa twarzą w twarz, ponieważ technologia jest bezosobowa<sup>28</sup>.

<sup>22</sup> M. Wojtkowiak, *Poradnictwo-różnorodne drogi poszukiwania rozwiązań w sytuacjach trudnych*, [w:] „Rozprawy społeczne”, T. 12, nr 3/2018, s. 43.

<sup>23</sup> <http://www.bognabialecka.pl/index.php/artykuly/porady-psychologiczne/66-poradnictwo-terapia-psychoedukacja-online-stan-badan-nad-zagadnieniem>, (10.04.2020).

<sup>24</sup> D. Pilecka, *Poradnictwo zawodowe na odległość. Możliwości i ograniczenia*, op. cit., s. 216.

<sup>25</sup> M. Bartkowiak, *Znaczenie wirtualnego doradztwa w obliczu komputeryzacji środowiska edukacyjno-zawodowego człowieka*, [w:] „Studia edukacyjne”, nr 27/2013, s. 320.

<sup>26</sup> A. Staniek, *Nowe inicjatywy w doradztwie zawodowym-poradnictwo zawodowe na odległość* [w:] „Edukacja przeciw wykluczeniu. Teoria i praktyka”, red. Z. Sirojć, Warszawa 2005, s. 280.

<sup>27</sup> <http://www.bognabialecka.pl/index.php/artykuly/porady-psychologiczne/66-poradnictwo-terapia-psychoedukacja-online-stan-badan-nad-zagadnieniem>, (10.04.2020).

<sup>28</sup> A. Staniek, *Nowe inicjatywy w doradztwie zawodowym-poradnictwo zawodowe na odległość* [w:] *Edukacja przeciw wykluczeniu. Teoria i praktyka*, red. Z. Sirojć, Warszawa 2005, s. 280.

Pomimo tego, iż ludzie coraz bardziej są świadomi zagrożeń związanych z e-poradnictwem, to jednak coraz więcej osób za pośrednictwem sieci poszukuje pomocy z zakresu psychologii, edukacji, psychoterapii, doradztwa zawodowego, poradnictwa rodzinnego. Poszukują odpowiedzi na konkretne pytania, wymieniają się doświadczeniami, korzystają z ćwiczeń, symulacji, programów multimedialnych. I tak np. na jednej ze stron internetowych oferujących usługi poradnicze-„KluczDoKariery.pl” znajdujemy informacje dotyczące poradnictwa zawodowego, kariery zawodowej, katalogu zawodów, testy on-line dotyczące kompetencji zawodowych, a także oferty pracy, przykładowe wzory dokumentów aplikacyjnych. Strona adresowana jest do młodzieży, ale też i do osób bezrobotnych<sup>29</sup>. Czyli w e-poradnictwie wykorzystuje się różnorodnego rodzaju narzędzia i metody pracy.

Należy podkreślić, iż w obrębie interaktywnych form komunikacji możemy wyróżnić formy synchroniczne i asynchroniczne. W asynchronicznych formach komunikacji reakcje odbiorcy są odroczone w czasie, co pozwala na ich przemyślenie i wpływa na sposób porozumiewania się; natomiast synchroniczne-umożliwiają porozumiewającym się stronom odbywać zupełnie standardową konwersację lub dyskusję w czasie rzeczywistym<sup>30</sup>. Jedną z ważnych komunikacji interaktywnej jest poczta elektroniczna. I tak np. korzyści płynące z korzystania z poczty elektronicznej to łatwość nawiązania kontaktu klient-doradca, zwiększona dostępność usług doradczych, w tym również dla osób pracujących i niepełnosprawnych, możliwość uzupełnienia informacji przekazanych w bezpośrednim kontakcie, forma podtrzymania kontaktu oraz dalszej wspólnej pracy klienta i doradcy, możliwość uzyskania informacji dotyczących źródeł wiedzy o zawodach, udzielenie wsparcia w zakresie przygotowania dokumentów aplikacyjnych<sup>31</sup>.

Według medioznawców, usługi doradcze on-line można podzielić na kilka typów:

- porada w czasie rzeczywistym np. rozmowa on-line za pomocą komunikatorów (gg, skype, Facebook, Messenger),
- porada udzielana za pomocą e-maila, czyli czas porady nie jest jasno określony,
- porada poprzez fora internetowe<sup>32</sup>,
- tworzenie serii multimedialnych przewodników zawierających informacje zawodowo edukacyjne,
- tworzenie narzędzi np. do wirtualnego doradztwa, czyli interaktywna strona z panelem klienta i doradcy,
- telefoniczne doradztwa (callcenter, infolinia),
- korzystanie z interaktywnej porady, ćwiczeń, webinarów<sup>33</sup>,

<sup>29</sup> <http://www.kluczdokariery.pl/> (12.04.2020).

<sup>30</sup> P. J., Murray, *What Is CMC?*, „Computer-Mediated Communication Magazine”, vol. 4, no 1. 1997.

<sup>31</sup> D. Pilecka, *Poradnictwo zawodowe na odległość. Możliwości i ograniczenia*, [w:] *Być doradcą*, red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008, s. 216.

<sup>32</sup> M. Wojtkowiak, *Poradnictwo-różnorodne drogi poszukiwania rozwiązań w sytuacjach trudnych*, [w:] „Rozprawy społeczne” tom 12, nr 3/2018, s. 44.

<sup>33</sup> M. Bartkowiak, *Znaczenie wirtualnego doradztwa w obliczu komputeryzacji środowiska edukacyjno-zawodowego człowieka*, [w:] „Studia edukacyjne” nr 27/2013, s. 319.

- strony WEB oferujące informacje dla konkretnej grupy odbiorców oraz linki odwołujące się do usług poradnictwa zawodowego np. giełdy pracy, usługi informacji o zawodach, giełdy talentów,
- videokonferencje.

Wszystkie te usługi doradcze on-line pozwalają na bardziej efektywne wykorzystanie dostępnych zasobów ludzkich. Stawiają przed doradcą nowe wyzwania m.in. prowadzenie sesji doradczych z udziałem wielu klientów. Jest to także dogodne narzędzie do międzynarodowej współpracy w poradnictwie zawodowym. Tym samym wirtualnego doradcę czeka wiele zmian w zakresie rytmu pracy, jej planowania i organizowania, czasu pracy czy też oceny procesu doradczego.

Ciekawą formą poradnictwa w sieci są grupy wsparcia zwane również grupą wzajemnej pomocy. Jest to wirtualna społeczność. Składa się ona z osób o równym wobec siebie statusie, połączonych wspólnym problemem i chęcią radzenia sobie z nim. Grupy takie są uruchamiane i prowadzone przez osoby przeżywające podobne trudności, ich funkcjonowanie jest pozbawione formalnej otoczki organizacyjnej i kierownictwa ze strony jakiegokolwiek profesjonalisty czy autorytetu. Fora internetowe posiadają zwykle stałych członków, którzy spełniają rolę „ekspertów”, czyli ludzi bezinteresownie niosących pomoc, będących jednocześnie specjalistami w swoich dziedzinach<sup>34</sup>.

Widać wyraźnie, że w sieci nawiązują się bliskie relacje, więzi społeczne. Wirtualny kontakt doradca (osoba udzielająca pomocy, nie zawsze specjalista)-osoba radząca się (poszukujący wsparcia i pomocy) ma wiele cech wspólnych z rzeczywistą sytuacją poradniczą<sup>35</sup>.

Z badań własnych o e-poradnictwie w środowisku młodzieży szkolnej wynika, że badani uczniowie są świadomi o dostępności poradnictwa on-line, a najchętniej korzystają z tej formy w sytuacji doświadczenia trudności w funkcjonowaniu osobistym, społecznym i zawodowym. Ta forma pomocy jest potrzebna a zainteresowanie nią jest wysokie. W szczególności jest ona potrzebna w momencie pojawienia się trudności. Młodzi ludzie podkreślali też, iż jest to dobra metoda nawiązania kontaktu, gdy osoba chce zachować anonimowość. Najchętniej korzystali oni z takiej formy poradnictwa on-line, jak: rozmowa za pomocą komunikatorów Facebook, fora internetowe. E-poradnictwo zatem stało się narzędziem, które zmieniło sposób porozumiewania się między ludźmi. Jednym słowem zmieniło się nasze postrzeganie ludzi i otaczającej rzeczywistości. W szczególności dla młodych ludzi, gdzie e-poradnictwo stało się nieodłącznym elementem egzystencji. Dlatego należy go potraktować jako wspólne doświadczenie kulturowe dla wszystkich ludzi żyjących w globalnej wiosce.

Kolejnym istotnym zagadnieniem w przypadku poradnictwa wirtualnego jest również podnoszenie kwalifikacji osób udzielających pomocy oraz przestrzeganie etyki zawodu. Od osób udzielających pomocy wymaga się specjalistycznego wykształcenia w takich dziedzinach, jak: psychologia, pedagogika, komunikacja społeczna.

<sup>34</sup> A. Dęboń, *E-poradnictwo. Pomoc w sieci*, [w:] „Być doradcą”, red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008, s. 224-225.

<sup>35</sup> Tamże, s. 222.

Jedną z najważniejszych cech etyki zawodu doradcy wydaje się być świadomość siebie i swojego systemu wartości. Rozpoczyna się ona od odpowiedzi na dwa fundamentalne i ważne pytania: *Jaki jestem?* i *Jaki jest mój system wartości?* Doradca jest nie tylko tym, który poszukuje nowych metod pracy, ale jest też człowiekiem o dojrzałej osobowości i dojrzałości społecznej, charakteryzującej się takimi cechami, jak: inteligencja emocjonalna, umiejętność satysfakcjonującego współżycia z ludźmi, racjonalne kierowanie własnym życiem, rozwinięty i spójny system wartości, zdolność do autentycznego przeżywania uczuć wyższych, zdolność do autorefleksji, samoakceptacji i poczucia humoru, otwartości i motywacja do rozwoju i zmian<sup>36</sup>. Idealny doradca więc zgodnie z triadą Rogersa jest: kongruencyjny, zaakceptowany przez osobę radzącą się, wrażliwy i empatyczny. Dobrze w roli doradcy świadczącego porady za pośrednictwem Internetu będzie czuł się doradca nazywany w typologii zaproponowanej przez B. Wojtasik doradcą -informatorem<sup>37</sup>.

Nic zatem nie stoi na przeszkodzie, aby łączyć te dwie formy-tradycyjną metodę doradztwa z poradami on -line. Są przecież zagadnienia, o których dobrze jest porozmawiać twarzą w twarz, jak również są takie problemy, które można rozwiązać za pośrednictwem Sieci. Takie połączenie metod poradnictwa może przynieść wiele korzyści obydwu stronom. Ponadto, nieśmiały osobom pierwszy kontakt w sieci może pomóc przełamać obawy, strach i sprawić, że zdecydują się na wizytę u doradcy.

### Zakończenie

Poradnictwo internetowe jako forma komunikacji pomocowej w rozwiązywaniu problemów ma duże szanse rozwoju. Ale nie powinno ono i nie może całkowicie wyeliminować - zastąpić - tradycyjnych form kontaktów międzyludzkich, na których oparty jest profesjonalny proces pomagania i wspierania. Internetowe poradnictwo może (i powinno) być uzupełnieniem tradycyjnego. Oczywiście e-doradca nie zastąpi nigdy bezpośrednich kontaktów, może natomiast dodać zupełnie nową jakość do pracy korzystających z ich „pomocy” osób poszukujących informacji. Mimo rozwoju nowoczesnych technologii stwarzających ogromne możliwości, człowiekowi zawsze będzie potrzebny drugi człowiek, szczególnie w trudnych sytuacjach życiowych, wymagających podejmowania decyzji i planowania działań<sup>38</sup>.

Należy *explicitie* podkreślić, iż w świecie ponowoczesnym najważniejszym zadaniem doradcy będzie właśnie „bycie z innym”, emocjonalna solidarność z ludźmi zmagającymi się ze swoim losem. Można chyba zaryzykować stwierdzenie, że doradca pełni funkcję „opiekuna społecznego”. Należy zgodzić się ze słowami współczesnego filozofa, etyka i prakseologa Tadeusza Kotarbińskiego (1886-1981) „opiekun społeczny” to wzór ludzkiego postępowania najbardziej godny szacunku, łączący w sobie życzliwość wobec

<sup>36</sup> H. Hamer, *Rozwój przez wprowadzenie zmian*, Warszawa 1998, s. 5-10.

<sup>37</sup> D. Pilecka, *Poradnictwo zawodowe na odległość. Możliwości i ograniczenia*, [w:] „Być doradcą. Doświadczenia i refleksje”, red. E. Siarkiewicz, B. Wojtasik, Wrocław 2008, s. 218.

<sup>38</sup> I. Moska, *Poradnictwo on-line jako nowy obszar działalności po-nowoczesnego doradcy*, [w:] „Być doradcą. Doświadczenia i refleksje”, red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008, s. 233.

wszystkich ludzi, odwagę, rzetelność, uczciwość, wrażliwość, prawdomówność<sup>39</sup>. Stąd w pracy doradcy zawodowego na plan pierwszy powinna wysuwać się troska o indywidualny rozwój człowieka, o wychowanie humanistyczne oparte na empatii oraz pomocy drugiemu człowiekowi.

Należy jednakże pamiętać o tym, iż mądrze wykorzystywana sieć pełni istotną rolę w edukacji i życiu młodego człowieka, ale nie można jej zawierzać bezgranicznie. Tzn. kontaktując się z doradcą zawodowym wirtualnie należy pamiętać, iż zdarza się, że porady udzielają osoby nie zawsze zajmujące się profesjonalnie doradztwem, a z tym wiąże się nieponoszenie odpowiedzialności za udzielone porady.

Słusznie zauważają doradcy, psycholodzy, pedagodzy, iż doradztwo wirtualne jest tylko uzupełnieniem innych form pomocy, ale tak naprawdę nie zastąpi kontaktu z drugim człowiekiem.

## Bibliografia

- Bartkowiak M., *Znaczenie wirtualnego doradztwa w obliczu komputeryzacji środowiska edukacyjno-zawodowego człowieka*, [w:] „Studia edukacyjne” nr 27/2013, s. 320.
- Bąk A., *Serwisy społecznościowe-efekt Facebooka i nie tylko* [w:] „Media i społeczeństwo”, nr 6/2016, s. 136.
- Demel D., *Zapobieganie zachowaniom problemowym dzieci w internecie jako zadanie dla edukacji medialnej*, Wrocław, s. 201-202. [z:] [https://bon.edu.pl/media/book/pdf/Zapobieganie\\_zachowaniom\\_problemywym-DD.pdf](https://bon.edu.pl/media/book/pdf/Zapobieganie_zachowaniom_problemywym-DD.pdf) (04.01.2019).
- Dęboń A., *E-poradnictwo. Pomoc w sieci*, [w:] *Być doradcą*, red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008.
- Ertelt J.B., *Nowe trendy w poradnictwie zawodowym* [w:] Narodowe Centrum Zasobów Poradnictwa Zawodowego-rozwój eurodoradztwa, „Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego” nr 22/2004, s. 46.
- Etyka w internecie. Papięska Rada ds. Środków społecznych Przekazu*, Watykan 22 luty 2002.
- Gladding S.T., *Poradnictwo zawodowe, zajęcia wszechstronne*, Warszawa 1994.
- Goetz M., *Portale społecznościowe w naszym życiu*, [w:] „Akademia Rozwoju Nauczyciela”, nr 13/2016, s. 1.
- Gwozda M., *e-Globalna komunikacja jako jeden ze społecznych wymiarów internetu*, [w:] *Internet. Między edukacją, bezpieczeństwem @ zdrowiem*, red. M. Kowalskiego, Kraków 2008.
- Hamer H., *Rozwój przez wprowadzenie zmian*, Warszawa 1998.
- Jankowska I., *Rola i zadania doradcy zawodowego w społeczeństwie sieci* [w:] *Edukacja przeciw wykluczeniu. Teoria i praktyka*, red. Z. Sirojć, Warszawa 2005.
- Kotarbiński T., *Pisma etyczne*, red. P. Smoczyński, Wrocław-Warszawa 1987.

<sup>39</sup> T. Kotarbiński, *Pisma etyczne*, red. P. Smoczyński, Wrocław-Warszawa 1987, s. 377-379.

- Lamb R., *Poradnictwo zawodowe w zarysie*, [w:] „Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego”, nr 9/1998, s.13.
- Matyjas B., *Dzieciństwo w kryzysie. Etiologia zjawiska*, Kraków 2008.
- McLuhan M., Fiore Q., *The Medium is the Message*, cyt.za: T. Goban-Klas, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia i telewizji i Internetu*, przekł. Warszawa 2000.
- Moska I., *Poradnictwo on-line jako nowy obszar działalności po-nowoczesnego doradcy*, [w:] *Być doradcą. Doświadczenia i refleksje*, red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008.
- Murray P.J., What Is CMC? Computer - Mediated Communication Magazine, vol. 4, no 1. 1997.
- Nilsson P., Akerblom P., *Rola kariery zawodowej w przeciwdziałaniu bezrobociu* [w:] *Poradnictwo zawodowe na świecie-Refleksje ze Światowej konferencji Poradnictwa Zawodowego*, Warszawa 2020, MGiP Warszawa 2004.
- Pilecka D., *Poradnictwo zawodowe na odległość. Możliwości i ograniczenia*, [w:] *Być doradcą. Doświadczenia i refleksje*, red. E. Siarkiewicz, Wrocław 2008.
- Podolska-Filipowicz E., *Podstawy zawodoznawstwa, orientacji i poradnictwa zawodowego*, Bydgoszcz 1996.
- Prensky M., *Digital Natives*, pod za: M. Bulaszewska, *Zasiedlenie polskiej blogosfery przez digital imigrants. O cyfrowych aktywnościach popkulturowych*, [w:] „Kultura Popularna”, nr 1/2015, s. 126.
- Psychologiczna problematyka doradztwa zawodowego*, red. H. Skłodowskiego, Tom II, Łódź 1999.
- Skalbania B., *Poradnictwo pedagogiczne*, Kraków 2009.
- Smół K., *Poradnictwo telefoniczne na przykładzie fundacji ITAKA*, [w:] *Refleksje o poradnictwie debiutujących doradców*, red. Zielińska-Pękał, Zielona Góra 2009
- Staniek A., *Nowe inicjatywy w doradztwie zawodowym-poradnictwo zawodowe na odległość*, [w:] *Edukacja przeciw wykluczeniu. Teoria i praktyka*, red. Z. Sirojć, Warszawa 2005.
- Wojtkowiak M., *Poradnictwo-różnorodne drogi poszukiwania rozwiązań w sytuacjach trudnych*, [w:] „Rozprawy społeczne”, nr 3/2018 (12), s.43.

*Źródła internetowe:*

- <http://www.bognabialecka.pl/index.php/artykuly/porady-psychologiczne/66-poradnictwo-terapia-psychoedukacja-online-stan-badan-nad-zagadnieniem>, 10.04.2020.
- <http://www.bognabialecka.pl/index.php/artykuly/porady-psychologiczne/66-poradnictwo-terapia-psychoedukacja-online-stan-badan-nad-zagadnieniem>, 10.04.2020.
- <http://www.kluczdokariery.pl/> 12.04.2020.

Olga Jabłonko

### **E-poradnictwo jako jedna ze współczesnych form działalności doradcy**

Celem artykułu jest przybliżenie czytelnikowi kwestii związanych z e-poradnictwem. Dynamiczny rozwój technologii spowodował i powoduje, że zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi doradcze wzrasta i staje się bardzo popularne. Gdyż poradnictwo internetowe pozwala na szybką i efektywną komunikację oraz uzyskanie potrzebnej informacji.

**Słowa kluczowe:** e-poradnictwo, doradztwo zawodowe, e-media.

### **Online Advisory Services as a New Form of activity of the advisor**

The objective of this article is to familiarize its readers with this of professional advice. Dynamic information technology development made possible on-line provision of such services to meet growing demand for professional advice. Internet availability of advice allows quick and efficient communication and access to the needed information, which explains its popularity.

**Keywords:** e-counseling, career counseling, e-media.

*Translated by Olga Jabłonko*

