

ALICJA KARGUŁOWA
Wrocław

RODZAJE SYTUACJI PORADNICZEJ

I. SPECYFIKA SYTUACJI PORADNICZEJ

W ujęciu słownikowym sytuacja to „zespół okoliczności, położenie, w jakim się kto znajduje, ogół warunków, w których coś się dzieje, coś się rozwija”¹. Sytuacja poradnicza jest więc sytuacją społeczną, w jakiej udzielana jest pomoc poradnicza, w której doradca wspomaga radzącego się poprzez udzielanie porady, informacji, konsultacji, instrukcji, czyli przez stosowanie zabiegów przede wszystkim werbalnych o charakterze edukacyjnym i terapeutycznym. Sytuacja taka może mieć miejsce w instytucji-poradni – i wówczas jest również sytuacją poradnianą – lub zachodzić poza instytucją. Zawsze jednak stawia jakieś wymagania, ma pewne ograniczenia i dysponuje określonymi zasobami.

Jednakże w tym opracowaniu nie tyle chciałabym zwrócić uwagę na wymienione aspekty sytuacji, ile na wyjaśnienia ujęte w drugiej części definicji, wskazujące, że w niej „coś się dzieje, coś się rozwija”. Sytuacja poradnicza interesuje mnie bowiem w aspekcie jej dynamiki i dramaturgii, a więc wytwarzanych i przebiegających w niej procesów edukacyjno-informacyjnych, komunikacyjnych i społecznych, wywołanych procesami psychicznymi i zachowaniami uczestników. Procesami, które są odmienne w każdej fazie sytuacji. Dla głębszej analizy jej dynamiki sytuację dzieli się bowiem na pewne fazy i bada cele, jakie są w nich osiągnane, a także czynności i zachowania jej uczestników w aspekcie ich dążenia do celu.

¹ *Mały słownik języka polskiego*, Warszawa 1968, s. 793, PWN.

II. BUDOWANIE SYTUACJI PORADNICZEJ

Z tych właśnie względów w każdej sytuacji wspomagania M. Kulczycki wyróżnia trzy zasadnicze fazy: rozpoczęcie, kontynuowanie i zakończenie². L. M. Brammer podaje ich aż osiem, lecz grupuje je w trzy najważniejsze: początkową, środkową i końcową³. Aby jednak zachować chronologię, wspomnę, iż zwrócenie uwagi na dramaturgiczną dynamikę sytuacji poradniczej zawdzięczamy S. R. Strongowi, który w 1968 r. opisując jej przebieg, wyróżnił dwie fazy⁴. Pierwszą nazwał budowaniem sytuacji i zaznaczył, iż polega ona na zdobywaniu przez doradcę zaufania radzącego się. Drugą jest sama relacja społecznego wpływu mająca wywołać zmiany w radzącym się.

Określenie „budowanie sytuacji” wskazuje, iż w fazie pierwszej mają miejsce bardzo skomplikowane procesy. Tworzenie każdej konstrukcji wymaga bowiem spełnienia kilku warunków; a więc posiadania wizji i planów budowy, dysponowania pewnym materiałem, pokonywaniem oporu, a przede wszystkim opanowaniem sztuki budowania. Zważywszy, iż sytuację poradniczą budują przynajmniej dwie osoby – doradca i radzący się – wymagania te odnoszą się jeśli nie do nich obydwu, to co najmniej do jednego.

Nic dziwnego, że wielu badaczy poradnictwa podkreśla fakt, iż doradcę – jako „zawodowego konstruktora” sytuacji wspomagania – powinna charakteryzować bezwzględna akceptacja klienta, życzliwość, gotowość niesienia pomocy i kompetencja zawodowa w tej dziedzinie, i traktuje to jako warunki niezbędne przy udzielaniu pomocy. Jednocześnie na ogół zwraca się uwagę, iż radzący się może wchodzić w relację wspomagania z różną wiedzą, postawą i doświadczeniami, czasem z dużym oporem. Wyraźnie dowodzi to, że „budowanie sytuacji”, czyli projektowanie jej dramaturgii i przebiegu, nie zaczyna się dopiero w momencie zetknięcia się obu potencjalnych partnerów czy nawiązania wzajemnego kontaktu, ale znacznie wcześniej. Ze strony doradcy polega ono właśnie na nabywaniu umiejętności w zakresie udzielania pomocy innym, na co składa się zarówno kształcenie zawodowe, jak i stałe doskonalenie się, gromadzenie doświadczeń oraz podnoszenie samoświadomości. Radzący się także powinien

² M. K u l c z y c k i, *Zarys relacyjnej koncepcji poradnictwa*, [w:] *Teoretyczne i metodologiczne problemy poradnictwa*, Wrocław 1985, s. 150, Acta Universitatis Wratislaviensis, nr 811.

³ L. M. B r a m m e r, *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, Warszawa 1984, Studium Pomocy Psychologicznej PTP.

⁴ P. S. N a t h, B. L. W e t t s t e i n, J. G. B o r k o w s k i, *Counseling and Social Influence: The Role of Nonverbal Behaviors; The International Encyclopedia of Education, Supplementary Volume One*, Pergamon Press 1989, s. 178-181.

znać siebie i swój problem oraz szukać możliwości jego rozwiązywania przez siebie samego lub przy pomocy innych. Jednak jego działanie – zanim zacznie szukać pomocy – może być bardziej nieuporządkowane i niespójne niż doradcy, gdyż ma on – w odróżnieniu od zawodowego doradcy – szersze pole manewru, pozbawione szczegółowych wskazówek działania, i nie ograniczone ani rolą, ani ramami instytucjonalnymi, ani zawodowymi schematami myślenia na określony temat. Radzący się – jako człowiek żyjący w społeczeństwie, w którym staje naprzeciw obiektom o określonym w znaczeniu, mającym więc dla niego rozmaitą ważność – ma możliwość nadawania różnej rangi podejmowanym przez siebie zadaniom, dokonywania wyboru metod rozwiązania problemu, stosowania środków i dobierania osób, które mogą mu pomóc. Konstruuje więc wizję pomocy, jaką uznaje za niezbędną, a w związku z tym tworzy też model optymalnego doradcy. Budowanie sytuacji poradniczej przez radzącego się – nim nawiąże bezpośredni kontakt z doradcą – choć jest wielokierunkowe i różnorodne, ostatecznie jednak jest równoznaczne z wydobyciem przez niego z kontekstu innych działań społecznych i nadaniem pozytywnego znaczenia temu rodzajowi pomocy, który może zastosować wybrany przez niego doradca⁵.

Jak więc widać, etap określania znaczenia pomocy udzielanej przez poradnictwo jest ważnym procesem, w który radzący się jest aktywnie zaangażowany. Polega on – mówiąc słowami H. Blumera – na „dawaniu sobie wskazówek, czyli nieustannym identyfikowaniu obiektów i ocenianiu ich ważności ze względu na zamierzone działanie.”⁶ Aktywność ta nie może zaniknąć na etapie wejścia w relację i nie od razu zmienia swój charakter. Zarówno bowiem doradca, jak i radzący się, wchodząc w relację, zanim podejmą pełną współpracę i wymianę komunikatów, najpierw wykorzystują uprzednio zdobytą wiedzę zawierającą informacje na temat pozycji społecznej partnera, koncepcji własnej osoby, oceny swojego problemu, oceny siebie i wreszcie oceny samego faktu nawiązywania stosunku poradniczego. Spożytkowują więc wiedzę, którą R. Kwaśnica nazywa „wiedzą milczącą”, „wiedzą uprzednią” czy „przedwiedzą”⁷. Właśnie ta wiedza służy obu uczestnikom do wstępnego zdefiniowania sytuacji poradniczej. Pozwala bardzo ogólnie zorientować się, czego można oczekiwać od part-

⁵ *Społeczeństwo jako symboliczna interakcja*, [w:] *Kryzys i schizma*, red. E. Mokrzecki, Warszawa 1984, PIW.

⁶ Cyt. za: E. H a ł a s, *Obywatelska socjologia szkoły chicagowskiej*, Lublin 1994, s. 57, RW KUL.

⁷ *O dwóch wersjach pytania o przedrozumienie. Do pedagogiki naukowej i pedagogów marginesu*, [w:] *Pytanie – dialog – wychowanie*, red. J. Rutkowiak, Warszawa 1992, s. 81-154, PWN.

nera. Decyduje o interpretacji i sposobie włączenia faktu uczestniczenia w sytuacji poradniczej w cały ciąg aktywności życiowej radzącego się i jego dążenie ku wartościom⁸.

Relacja doradca–radzący się jest wprawdzie zawiązana w sposób zaplanowany i przemyślany i ze względu na cel ogólny może wydawać się klarowna i jednoznaczna – radzący się zwraca się o poradę, doradca zaś udziela mu jej – jednakże w samej fazie jej budowania niewiele jeszcze zdarza się faktów, które dokładnie wskazywałyby partnerom, jak od początku mają postępować w stosunku do siebie najwłaściwiej, na jakie zachowania partnera mogą liczyć. Wiele ważnych faktów dzieje się lub dzieje się poza czasem i miejscem interakcji albo pozostaje ciągle w ukryciu. Rzeczywiste postawy partnerów, ich przekonania i uczucia nie są do końca jasne dla drugiego i w pierwszej fazie można je określić jedynie na podstawie deklaracji partnerów lub tego, co mimowolnie wyrażą swoim zachowaniem; a informacji tych jest zazwyczaj niewiele.

Ponadto na tym etapie zarówno doradca, jak i radzący się działają zwykle tak, by wyrazić siebie, a partnera pozostawić pod swoim wrażeniem. Wyrazistość każdego z nich i zdolność do wywierania wrażenia odzwierciedlają dwa odmienne rodzaje ich symbolicznej działalności: te wrażenia, które oni celowo przekazują, i te, które wywołują u partnera już przy pierwszym kontakcie.

W tej fazie sytuacji poradniczej radzący się stara się jednak zdobyć podstawową dla siebie informację, która dotyczy stosunku doradcy do uznawanych przez niego zasad i wartości. Na podstawie tej wiedzy zaczyna on określać całą sytuację i ustalać zasady odnoszenia się do działań drugiej strony. Decyduje się na nawiązanie jednego z możliwych stosunków społecznych: współdziałania lub współzawodnictwa. Podobnie zresztą postępuje doradca. Pierwsze wzajemne oceny partnerów decydują bowiem w dużej mierze o tym, kim będą się starali być w dalszej relacji, z których zachowań będą musieli zrezygnować, a jakie będą stosowali. Jeśli nawet, w miarę rozwoju sytuacji, wstępne informacje, które posiadają, ulegną przekształceniom i uzupełnieniom, owe zmiany nie powinny być sprzeczne z pierwszym wrażeniem, jakie partnerzy na sobie wywarli, a byłoby najlepiej, żeby z niego wynikały. Wydaje się bowiem, iż na początku uczestnikowi relacji łatwiej wybrać sposób postępowania, jakiego wymaga od innych, a także jaki sam będzie stosować niż zmienić linię postępowania w toku interakcji.

⁸ K. P o p i e l s k i, *Noetyczny wymiar osobowości. Psychologiczna analiza poczucia sensu życia*, Lublin 1993, RW KUL.

Aby w ogóle doszło do zawiązania sytuacji poradniczej, definicje sytuacji tworzone przez doradcę i radzącego się muszą być na tyle „zestrojone”, żeby nie pozostawały między nimi jawne sprzeczności. A ponieważ sytuacja poradnicza w całym swym przebiegu ma charakter konstruktywny, kreatywny i zmienny, nie ma w niej miejsca na przerwanie procesu interpretowania, oceniania, definiowania i planowania, gdyż dodatkowe znaki-sygnaly wysyłane przez uczestników tej sytuacji, czyli doradcę i radzącego się, dają ciągle możliwość zwiększenia lub skorygowania wstępnych informacji i podejmowania nowych działań; by w rezultacie przejść do fazy następnej – stać się relacją celowego, społecznego wpływu.

Druga faza sytuacji poradniczej nie pojawia się więc w sposób nagły, ale stopniowo wyłania się z fazy wstępnej, kiedy radzący się podejmuje decyzję dalszej współpracy z doradcą. Strong uważał, że decyzja ta jest wyrazem zaufania klienta i dowodem chęci nawiązania współpracy. Jednakże rodzaj tej współpracy może być różny. Opisy sytuacji poradniczych wskazują bowiem, iż jej uczestnicy radzący się i doradca dążą do nawiązania conajmniej dwóch odrębnych rodzajów stosunków społecznych: *k o o p e r a c j i* (współdziałania) i *w s p ó ł z a w o d n i c t w a* (gry, walki, rywalizacji). Sytuacja korzystania z pomocy może także być zbudowana na zasadzie wymiany-zakupu. W każdej sytuacji inny jest udział takich – wyróżnionych przez M. Webera – działań radzącego się, jak pozytywna interwencja w sytuację; rozmyślne powstrzymanie się od takiej interwencji (dodałabym: wprowadzanie interwencji negatywnej); zgoda na daną sytuację⁹; inne są także rodzaje doświadczenia partnerów i podstawy układania stosunku „ja-ty”, szeroko przedstawione w pracach H. -G. Gadamera¹⁰.

III. WSPÓLDZIAŁANIE JAKO INTERAKCJA PORADNICZA

Na ogół doradca oczekuje, iż relacja, w którą wejdzie z nim radzący się, będzie oparta na współdziałaniu, a więc na pozytywnej interwencji radzącego się i wspólnym budowaniu sytuacji. O współdziałaniu – zdaniem S. Ossowskiego – można mówić wówczas, gdy jego „uczestnikom zależy na wywoływaniu swoim zachowaniem się trafnych interpretacji swoich intencji, a każda odpo-

⁹ *The Theory of Social and Economic Organization*, New York 1947, s. 88.

¹⁰ H. - G. G a d a m e r, *Prawda i metoda. Zarys hermeneutyki filozoficznej*, iter esse, Kraków 1993, s. 353-358.

wiedź, o ile to możliwe, ma wzmagać skuteczność działania innych jednostek, albo nawet stanowi niezbędny warunek tej skuteczności”¹¹ Można zakładać, iż „prawidłowa” sytuacja poradnicza polega na współdziałaniu, wymagania zawodowe zaś dotyczące kongruencji doradcy, pełnej akceptacji przez niego radzącego się, gotowości niesienia pomocy, otwartości itp. są wysuwane z myślą o tych właśnie cechach doradcy, które – jako niezbywalne warunki – mają to współdziałanie umożliwiać. Od radzącego się oczekiwane są także cechy i zachowania umożliwiające współpracę, jak szczerłość, otwartość – czyli umiejętność samoodślaniania się, zaufanie, osiągnięcie poczucia bezpieczeństwa.

Obaj partnerzy – po wstępnym zdefiniowaniu sytuacji, uzgodnieniu swoich intencji i możliwości – „zanurzają się” w problem radzącego się. Radzący się otwiera wszystkie „zakamarki duszy”, doradca go słucha, czyli pozwala mu mówić i milczeć, oburzać się i rozpaczać, cieszyć się i współczuć sobie. Towarzyszy radzącemu się w tych przeżyciach; wysłuchuje go i mówi do niego, podtrzymuje go, pobudza do refleksji, ośmiela do eksperymentowania ze sobą, parafrazując wypowiedzi, sam upewnia się, czy zrozumiał poprawnie komunikat radzącego się, umożliwia też partnerowi podsumowywanie refleksji na temat siebie i swojego problemu, ocenę uzyskanej pomocy, nazywanie uczuć, odegranie ról innych i zrozumienie ich punktu widzenia. Współdziałanie doradcy i radzącego się jest – ze względu na poziom otwarcia się partnerów – pewnym kontinuum – od szczerzej rozmowy-dialogu, o jakim piszą Gadamer czy M. Buber, do negocjacji, czyli uzgadniania poglądów na temat uznawanych wartości i realnych zachowań radzącego się.

Warto zauważyć, że z definicji współdziałania nie wynika, iż opiera się ono na pełnej symetrii uczuć i zachowań współdziałających. Może ono polegać na wczuwaniu się lub być rozmową, w którą wdają się partnerzy, aby dojść do prawdy szczególnej – prywatnej prawdy o sobie samym. Współdziałanie nie zaciera więc granic między zachowaniami obu uczestników, przedziałów wynikających z „przepisu ról” partnerów. Chodzi w nim o ich bezpośrednie obcowanie, o udzielanie czytelnych informacji świadczących o głównych intencjach partnerów, o gotowość do szczerzej odpowiedzi na otrzymany sygnał, a także o dążenie do osiągnięcia zamierzonych skutków, a nie o to, aby przeżycia i zachowania były ujednoczone, np. by doradca uznał problem radzącego się za swój własny i przyjął wobec niego postawę taką, jaką przejawia radzący się, lub by mu współczuł. „Jeżeli wyłącznie współczujemy z bohaterem, utożsamia-

¹¹ S. O s s o w s k i, *O osobliwościach nauk społecznych*, Warszawa 1983, PWN.

my się z nim, wtedy ingerencja w jego życie zanika” – ostrzega M. Bachtin¹². A jednak, nawet przy pewnym dystansowaniu się doradcy, trwałe współdziałanie – zdaniem Ossowskiego – wytwarza zwykle wspólne wzory i wspólne nawyki działania albo rodzi wspólny ośrodek decyzji.

Uwaga ta zdaje się być niezmiernie istotna. Wskazuje bowiem, iż następstwa udziału w sytuacji poradniczej opartej na współdziałaniu są ambiwalentne, że trudno ocenić je jednoznacznie. Z jednej bowiem strony współdziałanie jako proces, który doprowadza do wytworzenia wspólnych wartości i wzorów zachowań, może pomóc radzącemu się w poznaniu siebie na tyle, że jest w stanie pozbyć się tych fantazji, zachowań, emocji itp., jakie utrudniają mu zaakceptowanie siebie i współżycie z innymi ludźmi¹³. Z drugiej jednakże strony, gdy współdziałanie doprowadza do zrodzenia się wspólnego ośrodka decyzji, objawiać się to może uzależnieniem się radzącego się od doradcy-decydenta, jego ubezwłasnowolnieniem, chęcią podporządkowania się lub poczuciem się nieodpowiedzialnym za siebie i za samodzielne rozwiązywanie swoich problemów.

Tak więc optymalny – zdawać by się mogło – model sytuacji poradniczej, jakim jest sytuacja zbudowana na współdziałaniu obu partnerów, stwarza nie tylko szanse wywoływania pozytywnych zmian w uczestnikach, a zwłaszcza w radzącym się, nie tylko stanowi przyzwolenie na szczere i otwarte, choć różne zachowania partnerów wobec siebie, ale kryje w sobie poważne niebezpieczeństwa, zwłaszcza wtedy, gdyby miało to być współdziałanie trwałe, czyli jeśli kontakt doradcy z radzącym się miał się przedłużyć. Jeżeli jednak za zgodą obu stron zostaje zakończony w optymalnym momencie, może pobudzić do refleksji nad sobą i stać się wydarzeniem implikującym próbę zmienienia się radzącego się. Gdyż – jak zauważa J. Mizińska – zmiana w człowieku zachodzi na ogół nie wówczas, gdy uczestniczy on w rozmowie, ale potem, gdy analizuje jej sens i znaczenie¹⁴. Mniej „groźny” w tym aspekcie wydaje się drugi rodzaj współpracy, zbudowany na stosunku gry, który jednak nie jest całkiem wolny od innych zastrzeżeń.

¹² Cyt. za: L. Witkowski, *Uniwersum pogranicza. O semiotyce kultury M. Bachtina w kontekście edukacji*, Toruń 1991, UMK.

¹³ T. Kukołowicz przytacza wzruszające przykłady przemian zachodzących w ludziach wówczas, gdy doznawali wsparcia od innych. Zob. w: T. Kukołowicz [i in.], *„Nowa bieda” przedmiotem poradnictwa*, [w:] *Poradnictwo w okresie transformacji kulturowej*, Wrocław 1995, s. 63-71, Acta Universitatis Wratislaviensis, nr 1700.

¹⁴ J. Mizińska, *Rozmowa a dialog*, [w:] *Aksjologiczne dylematy epoki współczesnej*, Lublin 1994, s. 147-157, UMCS.

IV. GRA I WALKA W SYTUACJI PORADNICZEJ

Dynamika sytuacji poradniczej może znacznie wzrosnąć, jeśli relacja obu partnerów układa się nie jako współdziałanie, ale jako walka. Może to mieć miejsce wówczas, gdy radzący się traktuje doradcę jako przeciwnika, który wprawdzie jest niezbędny i ma mu udzielić pomocy, ale na jakiego jest niejako skazany, z jakiego „usługi” musi skorzystać. Takie zdefiniowanie sytuacji przez radzącego się może mieć miejsce wówczas, gdy radzący się wchodzi w relacje z doradcą z poczuciem niższości, bezradności, czuje się gorszy, zdeprecjonowany, jeśli podejrzewa doradcę o chęć manipulowania, kontrolowania lub wręcz karania go jako współpartnera. Przypisuje sobie wtedy rolę broniącego się przed pełną ingerencją drugiego. Pilnie stara się kontrolować wszystkie osobowe i pozaosobowe elementy sytuacji: wygląd i strój doradcy, jego ruchy, gesty, wyraz twarzy i ton głosu oraz wystrój i urządzenie wnętrza pomieszczenia.

Definiując sytuację poradniczą jako sytuację rywalizacji i rozmyślnie powstrzymywanie się od pozytywnej interwencji – jak określa Weber – radzący się odmawia pełnego poznawczego dostępu do siebie. Pozostawia sobie przywilej – mówiąc słowami Bubera – „postawienia obiektywizacji zapory nie do przebycia”¹⁵. W miarę rozwoju sytuacji owa zaporę może być przełamana, a radzący się – podobnie zresztą doradca – mogą „zdradzać się”, gdyż trudno ustrzec się nadawania podwójnych, sprzecznych ze sobą sygnałów werbalnych i pozawerbalnych; jednak do pełnego odkrycia się, czyli zwierzenia się ze swoich trudności przez radzącego się może nie dojść w ogóle.

Chcąc iść tropem symbolicznego interakcjonizmu, a zwłaszcza nurtu rozwijanego przez E. Goffmana, który w każdym procesie interakcji dostrzega raczej rywalizację niż kooperację partnerów, można by przyjąć, iż zarówno doradca, jak i radzący się, wchodząc w sytuację poradniczą, zawsze mają ukryte cele i nie zamierzają dopuścić współuczestnika sytuacji do całkowitego poznania siebie¹⁶. Mogą chcieć np., by współpartner miał o nich wysokie mniemanie bądź żeby myślał, że to właśnie oni mają wysokie mniemanie o nim. Mogą dbać o to, by współuczestnik zorientował się, co do niego czują lub odwrotnie, żeby do końca miał nieokreślone wrażenia i niejasne sądy na ich temat.

W sytuacji rywalizacji, nawet wówczas, gdy współpartner tworzy harmonijną atmosferę, może robić to nie po to, aby rozwiązać problem, ale po to, żeby przedłużyć relację albo by swego partnera wprowadzić w błąd, zmylić, skłócić

¹⁵ *O Ja i Ty*, [w:] *Filozofia dialogu*, red. B. Baran, Kraków 1991, s. 37–56, Wyd. „Znak”.

¹⁶ E. G o f f m a n, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 1981, PIW.

ze sobą lub wręcz obrazić. Bez względu na cel, jakim kieruje się współuczestnik relacji, i przyczynę, dla której wybrał taki właśnie cel, w jego interesie leży kontrola postępowania drugiego, a szczególnie reakcji na jego działanie.

Podjmując walkę, radzący się wchodząc w relację z doradcą mobilizuje się w taki sposób, by wyrzeć na nim wrażenie odpowiadające pierwszym swoim zamierzeniom. Dąży do tego, czasem działając w sposób wyrachowany, nie będąc tego w pełni świadomy, czasem zachowując się świadomie i celowo, ale nie z wyrachowania, tylko dlatego, że nakazuje tak tradycja grupy czy pełniona rola – w tym wypadku rola radzącego się. Radzący się – bez względu na stan ducha – może np. uważać, iż powinien stwarzać wrażenie człowieka przygnębionego; doradca zaś powinien być zatroskany i życzliwy.

Biorąc pod uwagę dramaturgiczny wymiar sytuacji poradniczej i śledząc w nim rolę radzącego się, można zauważyć, iż nawet wówczas, gdy doradca odkrywa zamiary współuczestnika sytuacji, ale nie reaguje na nie, a więc np. nie kwestionuje nierzetelnych wypowiedzi radzącego się, by go nie dotknąć lub nie pognać, oznacza to, że radzący się dobrze zdefiniował sytuację poradniczą i trafnie wykalkulował, jaki tok działania będzie dla niego „korzystny” w danej chwili. Oczywiście chodzi tu o korzyści bardzo doraźne, prawdopodobnie o uniknięcie przykrości, jaką mogłoby wywołać wysłuchanie nie chcianej oceny działania, sugestia podjęcia dodatkowego ciężkiego wysiłku w celu zdobycia nowych doświadczeń czy potrzeba rezygnacji z określonych działań.

Jak już wspominałam, w sytuacji poradniczej trudno jednak mówić o pełnej symetrii procesu komunikacyjnego, a więc o równowadze jej kontroli przez doradcę i radzącego się. Doradca bowiem – jako sprawny obserwator – jest zdolny do lepszego niż radzący się rejestrowania informacji nadawanych świadomie i nieświadomie przez radzącego się oraz do sprawniejszego posługiwania się własnym systemem komunikacyjnym. Zakładając, że radzący się jest skłonny przedstawiać się w korzystnym świetle, może dzielić otrzymane informacje na dwie grupy: na takie, którymi może dowolnie manipulować – będą to przede wszystkim informacje przekazane mu w sposób werbalny – i takie, które trudniej kontrolować, wypływające z zachowań pozawerbalnych i własnych emocji. Dlatego czuwając nad rozwojem interakcji i posługując się pierwszą grupą sygnałów, może swobodnie interweniować wówczas, gdy w sytuacji poradniczej zajdą takie zdarzenia, które zagrażają jej trwaniu lub przebiegowi zgodnemu ze społecznie uznaną definicją sytuacji poradniczej, lub gdy przebieg sytuacji poradniczej zaczyna być niezgodny z definicją sformułowaną przez samego doradcę.

Interwencja korygująca przebieg sytuacji może być niezbędna wówczas, gdy np. radzący się zda sobie sprawę z tego, że sam sobie zaprzecza w słownych

wypowiedziach lub gdy zorientuje się, że zostały „zdemaskowane” nadawane przez niego podwójne sygnały. Wydarzenia takie mogą wywołać u niego konfuzję i zakłopotanie, może czuć się zawstydzony, a nawet oczekiwać objawów wrogości ze strony doradcy. Doradca, jeśli jest zaskoczony zachowaniem partnera, odczuwa zakłopotanie, zagubienie, rodzaj anomii. Może jednak zdarzyć się, że wizerunek doradcy zostanie zdyskredytowany, a radzący się przeżyje podobne uczucia prawdopodobnie o wiele jednak mocniej, gdyż społecznej roli doradcy są przypisane wysokie wymagania moralne i zawodowe w zakresie bycia kongruentnym, życzliwym, szczerym itp. Zdemaskowanie ukrytej gry doradcy jest wówczas jednoznaczne z odkryciem naruszenia społecznie uznawanych moralnych zasad sytuacji poradniczej, które są tu bardzo istotne. Jak bowiem wiemy, życie społeczne jest tak zorganizowane, iż jednostka pełniąca społeczne role ma prawo oczekiwać, że inni będą ją odpowiednio traktować i oceniać. Każda jednostka w roli radzącego się ma więc moralne prawo oczekiwać, iż uzyska życzliwą i szczerą pomoc, skoro powierza doradcy swoje problemy osobiste; odkrycie zaś, iż jest inaczej, jest poważnym naruszeniem tej zasady.

W wypadku zakłócenia interakcji doradca nie może jednak przejść obok tego obojętnie i udawać, że nic się nie stało. Czasem powinno dojść do jej krótkiego zatrzymania, czasem do odkrycia, że sytuacja była od początku źle zdefiniowana i wymaga ponownego określenia. Doradca może zaproponować ponowne przeanalizowanie zdarzenia i wyjaśnienie jego sensu lub przyczyny. Czasem zdarzenie zakłócające sytuację może potraktować z humorem i obaj partnerzy mogą ocenić je jako śmieszne i nieistotne. Niejednokrotnie przeanalizowane momenty zakłóceń mogą mieć decydujące znaczenie dla całej relacji i spowodować, iż sytuacja poradnicza zbudowana na stosunku społecznej rywalizacji i walki przekształci się w kooperację.

Przytoczone tu analizy sytuacji poradniczych zbudowanych na dwóch przeciwstawnych rodzajach stosunków społecznych – kooperacji i rywalizacji – dotyczą takich sytuacji, w których udział obu partnerów jest aktywny, emocjonalne zaangażowanie duże, a zachowania jednego z nich mają ważne znaczenie dla zachowania drugiego. W sytuacji współdziałania jest to pełna otwartość i chęć wzajemnego wysłuchania się. „Wzajemność tej relacji powoduje to, że rozumienie drugiego staje się dialogiem, rozmową z nim.”¹⁷ Prowadzi ona do zdobywania nowych doświadczeń i poszerzania wiedzy o sobie, a przede

¹⁷ A. F o l k i e r s k a, *Kształcąca funkcja pytania. Perspektywa hermeneutyczna*, [w:] *Odmiany myślenia o edukacji*, red. J. Rutkowiak, Kraków 1995, s. 164, Impuls.

wszystkim takiego rozumienia innego, które ani nie jest wczuciem się w niego, ani przejrzeniem go, „ale słuchaniem tego, co «ty» do mnie mówi”. W sytuacji rywalizacji, ze strony doradcy „nieświadomym przejawem zmierzania do [...] dominacji jest okazywanie temu drugiemu troskliwości, w której pozornie odpowiada się na jego żądanie wyprzedzając je”¹⁸, a w rzeczywistości postępuje się zgodnie z przeświadczeniem, iż lepiej rozumie się drugiego niż on rozumie siebie, a więc, że jest się uprawnionym do sterowania nim. Ze strony radzącego się jest to stałe bronienie dostępu do siebie i narzucanie własnej definicji sytuacji. W obydwu jednak wypadkach – w kooperacji i rywalizacji – możemy mówić o łączącej partnerów wzajemności.

Na zupełnie innych zasadach tworzy się sytuacja poradnicza stanowiąca wynik wymiany-zakupu. Tutaj bowiem nie ma miejsca odwzajemnianie zachowania zachowaniem, emocji emocjami, ale występuje zwykły zakup oczekiwanych zachowań i emocji za pieniądze. Ponieważ jednak w dalszym ciągu chodzi o pomoc, w pewnych aspektach zbliżoną do uzyskanej w wyżej przedstawionych sytuacjach, używam nadal tych samych co dotychczas terminów dla określenia uczestników aktu zakupu i samej sytuacji.

V. SYTUACJA PORADNICZA JAKO ZAKUPIONA PRZYJAŹŃ

Sytuacja poradnicza, w której pomoc jest zakupiona za odpowiednią cenę, jest znakiem ostatnich czasów, kiedy ludzie są zmuszeni do samodzielnego radzenia sobie ze zjawiskami o wartościach ambiwalentnych, gdy osiągnięcie jasności celu i sensu jest zadaniem indywidualnym każdego człowieka i sprawą jego osobistej odpowiedzialności i jeśli zadanie to często przekracza możliwości poszczególnych ludzi i nastęcza im kolosalne trudności. Z. Bauman zauważa, iż ludzie znajdujący się w sytuacjach trudnych szukają „optymalnych środków redukcji problemów i gniewają się, jeśli się im ich odmawia, nakłaniając do stawienia problemom czoła i próbowania własnych sił w ich rozwiązywaniu. „[...] «Niekompletność» i niesamowystarczalność jednostki i zacieśniające się więzy jej zależności są prawdopodobnym rezultatem prywatyzacji ambiwalencji, a więc coraz ciaśniejszym uwikłaniem się w sieci zależności utkanej misternie z wiedzy fachowej i decyzji ekspertów” – stwierdza cytowany autor¹⁹. Jed-

¹⁸ M i z i Ń s k a, art. cyt.

¹⁹ Z. B a u m a n, *Wieloznaczność nowoczesna. Nowoczesność wieloznaczna*, Warszawa 1995, s. 234, PWN.

nostka, aby kierować swoim losem, korzysta z pomocy „pośredników” instrukcji, aparatów, narzędzi, a swoją życiową aktywność ogranicza do odszukania odpowiednich z nich. Jednym z pośredników jest doradca. Sytuacja poradnicza, w jaką wchodzi z nim „radzący się”, jest oparta na „zakupie przyjaźni” i ma pomóc osiągnąć dwa cele: (1) zapewnić życzliwego słuchacza, który nie wymagając wzajemności, pozwala zakupującemu przyjaźń wyrzucić z siebie swoje niepokoje, obawy, rozterki, czyli „wygadać się”; (2) doprowadzić do racjonalizacji przeżyć, a więc dać ekspertyzę pojedynczego, dobrze zdefiniowanego problemu. Ma więc kilka cech:

1. Jasno i jednoznacznie sprecyzowany cel i sens działań, które mają być podjęte przez doradcę, gdyż tylko one mogą być w niej realizowane.

2. W swej konstrukcji i przebiegu podkreśla wyjątkowość „radzącego się” jego indywidualność, autonomię, niepowtarzalność i osobliwość, a jednocześnie dopuszcza możliwość dokonania całkowitej zmiany przez klienta tej jego tożsamości na inną, równie niepowtarzalną i oryginalną.

3. Dostarcza zestawu dopracowanych wzorów osobowości jako przyszłych wizerunków zainteresowanego dbając o to, by wzory te były atrakcyjne, społecznie zweryfikowane i uznane, aby bez większego ryzyka mogły spełniać rolę „gotowej tożsamości”.

4. Zawiera w sobie możliwie dużo obiektywnych danych uzyskanych z badań naukowych, obliczeń komputerowych, tabel statystycznych itp. w myśl zasady, iż o ile laik może łatwo zrozumieć problemy klienta, o tyle tylko nauce znane są sposoby ich rozwiązania. „Aura okalająca nowoczesną technologię dodaje jeszcze autorytetu komputerowo wygotowanym wskazaniom – zauważa Bauman – zwiększa zaufanie do ich skuteczności, podsyca wiązane z nimi oczekiwania”²⁰, nie może więc być zaniechana w kupieckiej sytuacji „poradniczej”.

5. Nie wymaga wzajemności. „We wszystkich [...] przypadkach za prawo do spowiedzi i rozgrzeszenia, do obnażania najskrytszych uczuć i niepokojów, a w końcu i potwierdzenia lepionej po omacku tożsamości, nie musi się płacić wzajemnością usług; wystarczą pieniądze. Opłata czyni stosunek eksperta, doradcy, analityka i klienta bezosobowym, a więc raz na zawsze uwalnia pacjenta od wyrzutów sumienia; obojętność na przeżycia wewnętrzne spowiednika czy egzorcysty nie pozostawi piętna sobkostwa na nieczułym, bo w siebie zapatrzonym pacjencie. Pacjent, rzecz można, «wykupuje się» od emocjonalnie kosztownego i uciążliwego obowiązku wzajemności”²¹.

²⁰ Tamże, s. 226.

²¹ Tamże.

W tej sytuacji doradca jest opłaconym słuchaczem. Jest także pośrednikiem-ekspertem. „Ekspertem jest człowiek – czytamy u tegoż autora – umiejący formułować sensowne pytania pod adresem zgromadzonego przez naukę zasobu godnej zaufania ponadczasowej wiedzy, a zarazem zrozumieć najbardziej intymne myśli i tęsknoty osoby prywatnej.”²² Zadaniem eksperta jest więc wytłumaczenie, jakie subiektywne wybory są obiektywnie słuszne.

Jak wykazały doświadczenia właścicieli poradni i niektórych psychoanalityków, rolę pośrednika-eksperta – równie dobrze jak doradcy-człowieka – może spełniać odpowiednio zaprogramowany komputer-maszyna, gdyż eksperta – w społecznym odbiorze – określają, nie tyle posiadane przezeń cechy i osobiste walory, co pełniona funkcja, a ona nie podlega jakimkolwiek zakwestionowaniu. Jeśli ekspertyza okazałaby się nieprzydatna, za niepowodzenia przy jej zastosowaniu klient nie będzie winił eksperta, ale obwini siebie.

Doradca-ekspert często wykorzystuje modelowe „ekspertyzy”, które ogólnie ustalają technologiczną normę rozwiązań, podają wykaz problemów i ich klasyfikację. Wszystkie działania, procesy, zjawiska, które nie mieszczą się w nich, wymagają dodatkowych analiz, badań, ekspertyz. Takich analiz potrzebują też problemy, które nie znajdują się na wcześniej przygotowanej liście, jaką ma każdy doradca. Pracując z klientem, wykorzystuje ją i przyporządkowuje do odpowiedniej grupy jego indywidualny problem wymagający ponadjednostkowych, a więc obiektywnych rozwiązań. Już samo sporządzenie listy zdaje się zapowiadać nieuchronność korzystania z pomocy. Wskazuje na to, że problemy ludzi są niejako autonomiczne, a to, że ktoś nie ma dziś problemów, nie znaczy, iż nie będzie ich miał w najbliższej przyszłości. Podtrzymywanie takiego poglądu zapewnia stałe zapotrzebowanie na ekspertów, którzy działają w myśl założeń: a) ambiwalencja i niepewność są stanami nieprzyjemnymi, prowadzącymi do samopotępienia, a ich nierozwiązanie jest symptomem ignorancji i zaniedbania się jednostki; b) wyjście z sytuacji problemowej jest obowiązkiem każdego; c) warunkiem rozwiązania problemu jest jego zdefiniowanie, a jeśli go nie ma, to dowód na brak umiejętności diagnostycznych zainteresowanego lub jego niedostatecznej gorliwości przy badaniu swego problemu i wymaga udziału eksperta; d) obowiązkiem cierpiącej jednostki jest znalezienie odpowiedniego, niezawodnego środka zaradczego, a trwanie w dolegliwości jest dowodem braku praktycznej wiedzy, niedoboru kwalifikacji lub dobrej woli.

Niejako upublicznienie tych założeń i uczynienie z nich zasad życia społecznego ma swoje rozległe i wielorakie skutki. Każdy doradca-ekspert, wyręczając

²² Tamże, s. 218.

jednostkę w rozwiązywaniu problemu, opracowuje wąską ekspertyzę. Ogniskuje się ona na ogół na doraźnym zadaniu „radzącego się”, a jej walor mierzy się właśnie tym, na ile potrafi to zadanie-problem dokładnie zdefiniować, czyli zawęzić. Całe obszary życia klienta pozostają wówczas poza interwencją tegoż pojedynczego autora ekspertyzy. Czasem jednak są terenem wpływów innych ekspertów. Skutki wąskich ekspertyz spotykają się ze sobą w jednym człowieku, wywołując nieprzewidziane i niezamierzone następstwa w jego zachowaniach i emocjach. Poszczególne, nieskoordynowane działania jednostki składają się więc na system jej życiowych działań, system wyłaniający się *ex post facto* jako niezaplanowana konsekwencja działań podejmowanych pod wpływem kilku ekspertów. Człowiek wikła się w coraz silniejsze związki i zależności od „pośredników”, gdyż cały czas kierowany zewnątrz przez ekspertyzy, instrukcje i wskazówki nie jest zdolny uruchomić systemu samoregulacji i samodzielnie podjąć zmagania się z problemami.

Uwolnienie się od pomocy „pośredników”, a więc rezygnacja z kupowania przyjaźni, jest tym bardziej trudna, że porady i ekspertyzy zaspokajają potrzebę racjonalności, „oficjalne zaś zaświadczenie o racjonalności własnych wyborów życiowych jest czymś w rodzaju wizy pobytowej w krainie nowoczesności”²³. Zdobycie tej „wizy” jest możliwe wyłącznie przez korzystanie z bezpośrednich usług ekspertów, ich wiedza bowiem staje się coraz bardziej zamknięta, skutecznie chroniona przed wścibstwem nie wtajemniczonych w specyfikę procedur i hermetyczność języka, w jakim jest uprawiana. Racjonalność, która „degraduje przygodność i wnosi jednoznaczność”, może być więc osiągnięta jedynie poprzez zakupienie pomocy eksperta-doradcy.

Jak widać, dramaturgia układu opartego na zakupie przyjaźni jest zgoła odmienna od dramaturgii poprzednich sytuacji. Zanika tu skomplikowane budowanie sytuacji, uzgadnianie wartości, zdobywanie zaufania, definiowanie roli partnera. Te wszystkie zabiegi ulegają skróceniu. Relacja układu się na zasadzie: radzący się – klient potrzebuje słuchacza, do którego może się wygadać – doradca – pośrednik gotów jest posłuchać i dać diagnozę. Partnerzy przystępują więc do zadań bez zbędnego – w tym wypadku – wstępu.

Wybór słuchacza może być bardzo staranny pod jednym względem (cena, renoma), ale pod innym (akceptacja problemu kupującego) – całkiem przypadkowy. Rozmowa przybiera tu – zdaniem Mizińskiej – formę pokraczną, kaleką, histeryczną²⁴. Tym bowiem, co czyni jednostkowe zwierzenia pseudorozmową,

²³ Tamże, s. 250.

²⁴ M i z i ń s k a, art. cyt., s. 152.

jest fakt, że słuchacz „nie ma twarzy”. Co znaczy, że jego twarz jest albo nieznana, albo obojętna, albo przybrana w maskę zawodowego zainteresowania. „Dla rozmowy *sensu stricto* ma znaczenie nie tylko to, że odbywa się ona *face to face*, w warunkach i klimacie intymnej bliskości, lecz nade wszystko to, że oblicze rozmówcy jest twarzą kogoś przyjaznego, życzliwego, osobiście przejętego moimi sprawami, mną samym, i nie dlatego, że stanowią «interesujący przypadek» jakiejś reguły socjologicznej, psychologicznej, psychiatrycznej etc., lecz z tego tylko powodu, że to jestem właśnie JA”²⁵.

„Prawdziwa” rozmowa może mieć miejsce jedynie w sytuacji poradniczej zbudowanej na stosunku współpracy, gdyż tylko wtedy wzajemność przyjmuje formę słownego i bezsłownego ataku i obrony, w sytuacji zaś kupowania przyjaźni jest to jedynie gadanina. „Jest to pozór rozmowy, a wręcz pozór kontaktów między ludźmi. Wprawdzie kierują oni do siebie poszczególne wypowiedzi, ale nie po to bynajmniej, by powiedzieć coś ważnego o sobie czy świecie i by wysłuchać czegoś takiego od partnera” – stwierdza Mizińska²⁶. Celem gadania nie jest więc poznanie prawdy o sobie, lecz zaspokojenie potrzeby mówienia o sobie. Opłacony rozmówca-słuchacz może być zastąpiony maszyną. Uzyskany od niego komunikat ma uprościć i zracjonalizować tę wiedzę, która składa się na znajomość siebie i świata, ma pomóc „przewyciężyć ambiwalencję dynamiki życiowej” – jak określała stan niepewności R. Miller²⁷. Ta pomoc może mieć charakter doraźny, czasem pozorny, lecz powinna być atrakcyjna, elegancka, łatwa, budząca uznanie klienta. Największe więc napięcie dramaturgiczne budzi nie nawiązywanie sytuacji obcowania, nie moment otwarcia, namysłu nad sobą, przekraczania siebie, ale samo poszukiwanie i odnalezienie niezbędnego „towaru-pośrednika-słuchacza” wtedy, gdy „zróżnicowana, bezprogramowa interakcja ze środowiskiem ludzkim i przyrodniczym, pełna jest trudności, pokus, ciężkich do podjęcia decyzji, wyzwań i niespodzianek”²⁸, a samodzielne poradzenie sobie z nimi, przekracza możliwości jednostki.

²⁵ Art. cyt., s. 155-156.

²⁶ Tamże, s. 152.

²⁷ R. M i l l e r, *Socjalizacja – wychowanie – psychoterapia*, Warszawa 1981, PWN.

²⁸ B a u m a n, dz. cyt., s. 251.

*

Przytoczone rozróżnienie sytuacji poradniczych było możliwe dzięki spojrzeniu na nie z perspektywy symbolicznego interakcjonizmu. Ta opcja metodologiczna, która jest w pewnej opozycji wobec pozytywistycznego postrzegania świata podkreślającego związki przyczynowo-skutkowe ludzkich przeżyć i zachowań, zakłada, iż nie tyle bodźce zewnętrzne decydują o sposobie zachowania się człowieka w środowisku, ile to, jakie znaczenie nadaje on zjawiskom, zdarzeniom, faktom, wobec których staje, z jakimi przychodzi mu się zmierzyć i które ułatwiają mu bycie w świecie. Symboliczny interakcjonizm kieruje więc uwagę nie tylko na te przyczyny ludzkich działań, które ich badacz-observator uznaje za pierwotne i istotne dla badanego, ale i na te źródła ludzkiej aktywności, jakie badacz społeczny powinien dopiero odkryć poprzez zrozumienie racji osób badanych. Takie analizy pozwalają skupić się zarówno na ich deklarowanych i manifestowanych w zachowaniach, jak i czasem nie do końca uświadamianych i niezwerbalizowanych celach i motywach zachowań i działań.

Przenosząc ogólne założenia symbolicznego interakcjonizmu na poradnictwo, wyróżniłam trzy rodzaje sytuacji poradniczych. Można uznać, iż wszystkim sytuacjom, bez względu na ich rodzaj, przyświecał ten sam cel: pomóc osobie radzącej się poprzez udzielenie porady, rady, informacji, instrukcji lub konsultacji; jednakże, jak starałam się to w artykule wykazać, sam cel, jak i dochodzenie do niego, nie zawsze było jednakowo postrzegane przez obu partnerów sytuacji. W związku z tym sytuacja poradnicza w aspekcie jej dynamiki, dramaturgii i osiągniętych celów szczegółowych każdego z uczestników raz układała się jako zgodna kooperacja, raz jako rywalizacja i walka o własną wizję sytuacji czy program pomocy, kiedy indziej pomoc przybierała formę „zakupu przyjaźni”. Z punktu widzenia celów poradnictwa tylko pierwszy rodzaj sytuacji budzi akceptację i przebiega zgodnie ze społecznymi oczekiwaniami.

THE TYPES OF THE COUNSELLING SITUATION

S u m m a r y

The subject-matter of the author's interest is the counselling situation as a reality which is expressed in the informative and educative, communicative and social processes which occur in the counselling situation. The latter calls for a formation, hence the counsellor may be defined as a „professional constructor”.

The basic trait of the counselling interaction is cooperation. Only this kind of interaction is positive and effective. It is being set in opposition to competition and strife for one's own vision of a situation or aid programme, as well as to various forms of the „purchase of friendship”.

In her analyses the author makes use of the categories of symbolic interactionism.

Translated by Jan Kłos