

# DYSKURS

---

**poradoznawczy**

red. Małgorzata Olejarz



Daria Zielińska-Pękał\*

## INTERAKCYJNOŚĆ W PORADNICTWIE – NOWE SPOJRZENIE

Pojęcie interakcji i interakcyjności w relacji doradca–radzący się znacząco wpisało się w poradniczy krajobraz. Już sama definicja poradnictwa podkreśla to, wskazując, iż jest ono nie tylko formą pomocy (działaniem społecznym) czy działalnością zinstytucjonalizowaną, ale również interakcją międzyosobową o charakterze pomocowym. Celem prezentowanego opracowania jest ponowne przyjrzenie się temu istotnemu elementowi relacji poradniczej i opisaniu go w kontekście zmian związanych z rozwojem poradnictwa obecnego w masowej komunikacji. Swój opis rozpocznę więc od przypomnienia dotychczasowego rozumienia interakcyjności poradnictwa, by ukazać zmiany, jakie zaszły w jej postrzeganiu. Konsekwencją tego będzie próba zidentyfikowania nowych form sytuacji poradniczych, w których interakcja ma zasadnicze znaczenie.

### Poradnictwo jako interakcja

Zdaniem Barbary Szackiej interakcja jest działaniem społecznym, które wynika z orientowania się na innych ludzi oraz odpowiada na ich zachowania i działania<sup>1</sup>. W takim rozumieniu staje się działaniem personalnie ukierunkowanym; jest też reakcją na to, co widzą i słyszą podmioty owego działania. Alicja Kargulowa, mówiąc o interakcji, przywołuje w swoich opracowaniach podobną pod pewnymi względami definicję, przyjmując, iż „interakcja to oddziaływanie na siebie dwu lub więcej obiektów społecznych, wzajemny wpływ na siebie uczestników interakcji dzięki zrozumieniu sensu działania przez wszystkich uczestników”<sup>2</sup>. W przytoczonej definicji autorka zwraca uwagę na (co najmniej) dwie istotne kwestie. Po pierwsze – osoby będące ze sobą w interakcyjnym kontakcie nie są sobie obojętne, lecz wywierają na siebie wzajemnie wpływ. Oznacza to, iż nie tylko przekazują sobie dane treści, ale komunikują się obustronnie i naprzemiennie. Owo oddziaływanie odnosi się też do możliwości odczytywania i generowania sygnałów płynących z komunikatów niewerbalnych (gestów, grymasów, uśmiechów,

---

\* **Daria Zielińska-Pękał**, dr – Uniwersytet Zielonogórski, Wydział Pedagogiki, Psychologii i Socjologii, Katedra Pedagogiki Społecznej, e-mail: d.zielinska-pekal@ips.uz.zgora.pl.

<sup>1</sup> B. Szacka, *Wprowadzenie do psychologii*, Warszawa 2003, s. 122.

<sup>2</sup> A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradoznawczego dyskursu*, Warszawa 2009, s. 200.

zmian w intonacji itp.). Po drugie – działanie podmiotów interakcji nie powinno być chaotyczne, przypadkowe czy niejasne. W przytoczonej definicji autorka podkreśla znaczenie rozumienia przekazywanych wzajemnie sygnałów, interakcyjna relacja stwarza bowiem warunki do tego, aby dopytywać, dookreślać i poddawać ciągłej interpretacji to, co jest przedmiotem rozmowy. Takie zachowania podmiotów interakcji umożliwiają im niwelowanie ewentualnych dwuznaczności, rozwijanie wątpliwości i bieżące upewnianie się, że komunikaty przez nich wypowiedzane są prawidłowo rozumiane.

Nic więc dziwnego, że poradnictwo w zdecydowanej większości odwołuje się do relacji interakcyjnej między podmiotami sytuacji poradniczej i na tej właśnie relacji konstruuje cały proces pomagania. Alicja Kargulowa, odwołując się bezpośrednio do symbolicznego interakcjonizmu, podkreśla, iż: „poradnictwo rozumiane w kontekście pomocy sytuacyjnej ma charakter takiej interakcji społecznej, w której dwie (lub więcej) osoby oddziałują na siebie z pomocą bezpośredniej komunikacji, modyfikując nawzajem swoje zachowania”<sup>3</sup>. Autorka przy tym podkreśla, iż taka (interakcyjna) definicja odwołuje się jedynie do bezpośrednich sposobów komunikacji. Uwagę zwraca również sformułowanie mówiące o wzajemnej modyfikacji zachowań. Takie ujęcie eliminuje behawioralny, reakcyjny sposób komunikacji między podmiotami, podkreślając tym samym, iż ludzie nie tyle reagują na siebie, co wzajemnie interpretują swoje postępowania. Odruchowa reakcja zostaje więc zastąpiona tu humanistycznym i relacyjnym byciem z drugim człowiekiem. Wiemy już, iż w sytuacji pomagania ewentualna modyfikacja zachowań leży nie tylko po stronie osoby doświadczającej problemu. Interakcyjność spotkania w układzie „doradca – radzący się” sprawia, iż oba podmioty mają możliwość kreowania sytuacji poradniczej, to jest aktywnego odzwierciedlania pojawiających się treści, otwartego komunikowania przepływających emocji, bieżącej interpretacji tego co słyszą i widzą. Mówiąc o wzajemnej modyfikacji zachowania Alicja Kargulowa, za Alfredem Schützem, nazywa to „działaniem połączonym”, określając w ten sposób komunikację zbudowaną na całkowitym zaufaniu, będącą wymianą znaczących symboli werbalnych i pozawerbalnych pomiędzy jej uczestnikami<sup>4</sup>. Owa wzajemna wymiana myśli w układzie interakcyjnym jest zazwyczaj sytuacją otwartą. Zawsze bowiem pozostaje pewien margines niewiedzy i niedookreślenia wynikający z faktu, iż nie do końca wiadomo, w jakim kierunku podąży rozmowa. Bezpośrednia relacja między dwoma osobami, zwłaszcza w sytuacji poradniczej, zawsze może przynieść coś nieoczekiwanego, niezaplanowanego, pozastrukturalnego, a zatem – rozwojowego<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> A. Kargulowa, *op. cit.*, s. 47.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

<sup>5</sup> M. Brzezińska-Okoń, *Esej. O znaczeniu relacji terapeutycznej, jej rytmach w podejściu Gestalt i doświadczeniu osobistym*, [http://www.psychoterapiagestalt.pl/dane/teksty/esej\\_o\\_znaczeniu\\_relacji\\_terapeutycznej\\_jej\\_rytmach\\_w\\_podejsciu\\_gestalt\\_i\\_doswiadczeniu\\_osobistym.html](http://www.psychoterapiagestalt.pl/dane/teksty/esej_o_znaczeniu_relacji_terapeutycznej_jej_rytmach_w_podejsciu_gestalt_i_doswiadczeniu_osobistym.html) [dostęp: 5.10.2015].

Można się domyślać, iż przytoczona powyżej interakcyjna definicja poradnictwa nie odnosi się (lub czyni to w niewielkim jedynie stopniu) do zapośredniczonych relacji poradniczych, konstruowanych za pomocą środków masowej komunikacji. Ten właśnie sposób komunikowania stał się dla mnie szczególnie interesującym zagadnieniem, zwłaszcza w kontekście tak zwanego poradnictwa zapośredniczonego.

## **Interakcja w przekazie medialnym i komunikowaniu masowym**

Rzeczywisty rozwój środków masowej komunikacji zmienił sposób patrzenia na interakcje. Zdaniem Johna Thomasa zaowocowało to „tworzeniem nowych form akcji i interakcji oraz nowych rodzajów stosunków społecznych – form bardzo odmiennych od interakcji bezpośredniej”<sup>6</sup>. Przede wszystkim interakcje zapośredniczone uniezależniły się od fizycznej bliskości, a więc różne osoby mogą wchodzić ze sobą w relacje, mimo że nie dzielą wspólnego otoczenia. Zaczęły pojawiać się opisy innych rodzajów interakcji aniżeli występujące w bezpośrednich relacjach międzyludzkich. W tym opracowaniu przywołam jedynie trzy ich typy, które związane są z pojawieniem się środków masowej komunikacji. Są to: interakcja medialna (pośrednia), (medialna) pośrednia quasi-interakcja oraz interakcja paraspołeczna. Autorem opisu dwóch pierwszych jest wspomniany powyżej John Thompson. Opisując interakcję pośrednią, odwołuje się on do takich form komunikowania, które następują za pośrednictwem jakiegoś środka (listów, telefonu itp.). Ma więc na myśli interakcję dialogową, ukierunkowaną na konkretnego odbiorcę, przy oczywistym założeniu, iż wymiana informacji następuje między osobami, które dzieli dystans czasowy i (lub) przestrzenny. Autor zwraca też uwagę na zawężenie zakresu sygnałów symbolicznych mówiąc, iż:

korespondencja listowna pozbawia jej uczestników wykorzystania wskazówek związanych z fizyczną bliskością [...], podobnie komunikowanie telefoniczne pozbawia jej uczestników wskazówek obrazowych akcentujących wypowiedź ustną. Zawężając zakres tych sygnałów, interakcja pośrednia wyposaża swoich uczestników w mniej narzędzi służących zmniejszaniu niejednoznaczności wypowiedzi<sup>7</sup>.

Drugi typ interakcji wyróżniony przez Thompsona to pośrednia (zmediatyzowana) quasi-interakcja. Jej uczestnicy nie są zorientowani na komunikację z konkretnymi osobami, a treści kierowane są do nieokreślonej grupy odbiorców. Mowa tu o interakcji jednokierunkowej, monologicznej, dokonującej się za pośrednictwem książek, prasy, radia, telewizji<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> J. Thomas, *Media i nowoczesność. Społeczna teoria mediów*, Wrocław 2006, s. 90.

<sup>7</sup> *Ibidem*.

<sup>8</sup> *Ibidem*, s. 91.

Zupełnie innym rodzajem jest interakcja paraspołeczna, która, jako specyficzny fenomen, pojawiła się w kontekście zapośredniczonej relacji telewidza z prezentowanym obrazem. W literaturze podejmującej problematykę oddziaływania przekazu telewizyjnego na widzów od dawna już funkcjonuje to pojęcie i jest ono stosowane dla podokreślenia specyficzności relacji (związku emocjonalnego), jaka wytwarza się pomiędzy widzem a osobami pojawiającymi się na ekranie. Interakcja paraspołeczna określa taki rodzaj interakcji, w którą nie wchodzi dwa bezpośrednio komunikujące się ze sobą, rzeczywiste podmioty, lecz z jednej strony jest nim widz, z drugiej natomiast jedynie „obraz” osoby ukazywany przez medium. Donald Horton i Richard R. Wohl (którzy wprowadzili to pojęcie w 1956 r.) pojmują tę interakcję jako związek przyjaźni i zażyłości pomiędzy widzem a wizerunkiem osoby pojawiającej się w mediach, zwłaszcza w telewizji<sup>9</sup>, zwracając tym samym uwagę na fakt lubienia osób widocznych na ekranie oraz poczucia podobieństwa do nich<sup>10</sup>. Marc Levy podkreśla natomiast, iż ten rodzaj interakcji jest formą psychologicznej aktywności widzów. Jego zdaniem widzowie uczą się rozpoznawać znane, „medialne” osoby oraz dzielić z nimi doświadczenia nabyte w „świecie mediów”. Osoby pojawiające się w mediach stają się „znane”, tak jak rzeczywisty przyjaciel<sup>11</sup>.

Zdaniem Stiga Hjarvarda interakcja zapośredniczona jest tak samo realna jak interakcje bezpośrednie, jednak fakt, iż dochodzi do niej pomiędzy uczestnikami niewspółdzielącymi tej samej przestrzeni i miejsca, zmienia relacje między nimi. Autor zwrócił uwagę na trzy konsekwencje pojawienia się interakcji zapośredniczonych. Pierwszą jest możliwość jednoczesnego utrzymywania kilku interakcji społecznych w tym samym czasie, za pośrednictwem mediów można bowiem łatwiej podzielić swoją uwagę pomiędzy różnymi (jak by powiedział E. Goffman) scenami społecznymi. W praktyce oznacza to między innymi możliwość toczenia rodzinnych rozmów podczas oglądania telewizji, udzielania porad swoim dzieciom przez telefon podczas wykonywania obowiązków zawodowych itd.

Drugą konsekwencją wymienioną przez Hjarvarda jest to, że uczestnicy interakcji mogą optymalizować i dostosowywać interakcje społeczne do własnych potrzeb i według własnych korzyści. Dla autora staje się ważne, iż wejście w interakcję zapośredniczoną odbywa się zawsze mniejszym kosztem (społecznym, emocjonalnym) niż zaangażowanie w interakcję bezpośrednią. Można nawet powiedzieć, że owe zapośredniczenie „zmniejsza ciężar” bezpośrednich relacji twarzą w twarz, które zazwyczaj zabierają więcej czasu, wymagają pewnego stopnia uprzejmości itd. Poza tym

<sup>9</sup> W. Cwalina, *Interakcje paraspołeczne między widzami a osobami prowadzącymi programy telewizyjne*, [w:] *Psychologiczne aspekty odbioru telewizji*, red. P. Francuz, Lublin 1999, s. 54.

<sup>10</sup> *Ibidem*.

<sup>11</sup> M.R. Levy, *Watching TV-news as para-social interaction*, „Journal of Broad-casting” 1979, 1, cyt. za W. Cwalina, *op. cit.*, s. 56.

interakcja zapośredniczona pozwala na większą kontrolę nad wymianą informacji, a nawet umożliwia zarządzanie owymi informacjami. Nadawca sam decyduje, kiedy chce w nią wejść, odbiorca natomiast może zdecydować, kiedy zechce odpowiedzieć. Obydwaj mają też większą kontrolę w prezentowaniu obrazu samego siebie i w ukazywaniu go innym uczestnikom.

Trzecią konsekwencją pojawienia się interakcji zapośredniczonych są zmiany we wzajemnych relacjach ich uczestników, w tym również zmiany norm dopuszczalnych zachowań. W interakcjach społecznych „twarzą w twarz” ludzie zazwyczaj starają się uniknąć rażących naruszeń norm zachowania, które mogłyby doprowadzić do ich ośmieszenia czy utraty dobrej opinii itd. W interakcji zapośredniczonej sytuacja nie jest już tak jednoznaczna i oczywista, w mediach bowiem ośmieszanie czy plotkowanie to zachowania dopuszczalne. Sprzyja temu między innymi to, że uczestnicy interakcji zapośredniczonej nie przebywają w sytuacji współobecności, częściej pozostają anonimowi<sup>12</sup>.

Wszystkie powyższe rozważania, jak również pojawianie się różnych typów interakcji zapośredniczonej, zwróciły moją uwagę jako analityka poradnictwa uprawianego za pomocą środków masowej komunikacji. Zainteresowała mnie zwłaszcza kwestia interakcji tworzącej się pomiędzy podmiotami sytuacji poradniczych w ofertach telewizyjnych.

## Rodzaje sytuacji poradniczych

Poradnictwo zapośredniczone (zwłaszcza w odniesieniu do poradnictwa uprawianego za pomocą telewizyjnych form przekazu) jest przedmiotem moich badań od wielu już lat. Początkowo analizie poddawałam jedynie programy o tematyce wychowawczej: *Na kłopoty – Zawadzka, Superniania, Rodzice na start, Surowi rodzice*. Z czasem jednak rozszerzyłam zakres analiz na inne programy poradnicze (lub doradcze) – *Perfekcyjna pani domu, Wiem, co jem, wiem, co kupuję, Kuchenne rewolucje, Rozmowy w toku* i inne<sup>13</sup>. Analizowałam między innymi rozmowy poradnicze oraz charakteryzowałam poszczególne elementy telewizyjnej sytuacji poradniczej (doradca i metody jego pracy, radzący się, problem, wynik). W swoich opisach odwoływałam się do trójelementowego metodologicznego narzędzia autorstwa Teuna van Dijka<sup>14</sup>. Te trzy elementy to oczywiście – język, idea oraz interakcja społeczna. Oglądając wybrane telewizyjne

<sup>12</sup> S. Hjarvard, *The Mediatization of society A theory of the media as agents of social and cultural change*, „Nordicom Review” 2008, 29, 2, s. 123-125.

<sup>13</sup> Wśród analizowanych programów znalazły się również takie jak: *Zabójcy długów, Zakup kontrolowany, Sablewskiej sposób na modę, Miasto kobiet, Bitwa o dom, Arkana magii*.

<sup>14</sup> M.in. *Dyskurs jako struktura i proces*, red. T. van Dijk, Warszawa 2001.

oferty poradnicze, zwracałam najpierw uwagę na język – na to, co mówiły poszczególne podmioty sytuacji, jak komunikowały wypowiediane przez siebie treści, jakich dobierały słów itp. W dalszej kolejności starałam się odszukać pewnego rodzaju myśl przewodnią, a więc ideę wyznaczającą cel oraz kierunek podejmowanych działań w analizowanej sytuacji. Szukałam odpowiedzi na pytanie, jakiego rodzaju pozawerbalny komunikat otrzymują jej uczestnicy; jakie rozwiązania są im proponowane; jaki cel tak naprawdę mogą oni realizować. Interesowała mnie również interakcja, czyli to, w jaki sposób oddziaływały na siebie podmioty analizowanych zdarzeń – jak się ze sobą komunikowały, jak się zachowywały i reagowały w konkretnej sytuacji. Celem tak prowadzonych analiz była chęć opisanie i dookreślenia poradnictwa zapośredniczonego we współczesnej ofercie telewizyjnej.

Tytułowa kwestia, dotycząca interakcyjności w poradnictwie (a ściślej – interakcji nawiązującej się pomiędzy nadawcą a odbiorcą poradniczych ofert telewizyjnych) jest tylko jednym z wielu interesujących mnie zagadnień, w prezentowanym opracowaniu ukazuję bowiem niewielki wycinek prowadzonych przeze mnie analiz. Wszystkie one jednak doprowadziły mnie do stwierdzenia, że w poradniczych ofertach telewizyjnych można zaobserwować różne rodzaje interakcji między podmiotami sytuacji, co w konsekwencji rysuje różne rodzaje sytuacji o charakterze pomocowym. Co więcej – okazuje się, że w ramach tego, co nazywam poradnictwem zapośredniczonym, można wyodrębnić nie tylko sytuacje o tak zwanej pośredniej czy quasi-pośredniej interakcji (co, zdawałoby się, jest oczywiste), lecz również takie, które wpisują się w tak zwaną interakcję bezpośrednią. W związku z tym w toku prowadzonych analiz poradnictwa telewizyjnego wyodrębniłam trzy rodzaje sytuacji poradniczych, z których każda budowana jest na innym typie interakcji. Są to: sytuacja rozmowy, komentarza oraz quasi-empatycznej prezentacji.

Pierwsza z nich – sytuacja *rozmowy*, a więc wzajemnej wymiany myśli za pomocą słów – zakłada realne i aktywne współdziałanie obu podmiotów obecnych na ekranie. Z jednej więc strony pojawia się doradca, z drugiej – osoba radząca się. Doradcą staje się najczęściej gospodarz programu lub inna osoba podejmująca działania o charakterze pomocowym oraz wspierającym. W analizowanych programach w tę rolę wcielały się takie osoby jak psycholog Dorota Zawadzka (*Superniania, Na kłopoty – Zawadzka*), aktorka Katarzyna Bujakiewicz (*Rodzice na start*), dziennikarka Ewa Drzyzga (*Rozmowy w toku*), restauratorka Magda Gessler (*Kuchenne rewolucje*), Anna Nowak-Ibisz (*Pani Gadżet*), Małgorzata Rozenek (*Perfekcyjna pani domu*), Katarzyna Bosacka (*Wiem, co jem, wiem, co kupuję*) oraz zaproszeni eksperci. Osobą radzącą się jest zwykle uczestnik poradniczego programu telewizyjnego; to osoba doświadczająca trudności i podejmująca działania mające na celu ich usunięcie lub złagodzenie. W analizowanych programach osobami radzącymi się byli rodzice mający problemy związane z wychowaniem



dzieci oraz inne osoby borykające się z różnorodnymi innymi kłopotami (często dotyczącymi codziennego życia). Ten rodzaj sytuacji poradniczej budowany jest więc na bezpośredniej interakcji między podmiotami. Nic więc dziwnego, że w wyodrębnionej przeze mnie sytuacji *rozmowy* dochodzi zazwyczaj do relacji międzypodmiotowej<sup>15</sup>. Owa wspomniana powyżej interakcja bezpośrednia według Johna Thompsona zakłada współobecność, dialogowość oraz ukierunkowanie na konkretnego odbiorcę. Wszystkie te trzy elementy są mocno ze sobą powiązane i w zasadzie nie występują rozdzielnie. Współobecność w opisywanej przeze mnie *sytuacji rozmowy* oznacza fizyczną obecność w tym samym miejscu i czasie realnych osób zaangażowanych w daną sytuację. To oczywiście skłania ku obustronnej komunikacji (dialogu) między zaangażowanymi podmiotami, w której „odbiorca może reagować na słowa nadawcy, a nadawca jest również odbiorcą przekazów do niego adresowanych”<sup>16</sup>. Dochodzi tu więc do sprzężenia zwrotnego pomiędzy tym, kto wspiera, a kto jest wspierany. Ów dialog, prowadzony w sytuacji współobecności, w sposób zupełnie naturalny ukierunkowuje się na konkretnego odbiorcę. Mam tu więc na myśli rodziców chcących uzyskać wsparcie od *Superniani*, kobiety i mężczyźni zgłaszających się do programu *Perfekcyjna pani domu*, aby pomóc samym sobie w wypełnianiu obowiązków domowych itp. To między nimi a osobami udzielającymi wsparcia nawiązuje się bezpośrednia relacja, będąca zasadniczym elementem wyodrębnionej sytuacji *rozmowy*.

W analizowanych programach telewizyjnych jest wiele przykładowych dialogów, wpisujących się w poradnicze sytuacje *rozmowy*. W tym opracowaniu zaprezentuję jeden z nich. Jest to dialog prowadzony pomiędzy gospodarzem programu *Miasto kobiet* (który w tej sytuacji pełnił funkcję doradcy) oraz młodej kobiety, która zdecydowała się opowiedzieć o swoim problemie – próbach samobójczych.

- Doradca:* Pierwsza twoja próba – kiedy była, ile miałaś lat?  
*Radzący się:* hm... Byłam wtedy bardzo młoda, miałam 17 lat.  
*Doradca:* Opisujesz swój stan psychiczny jako poczucie bólu; jakiegoś niewyobrażalnego wewnętrznego bólu.  
*Radzący się:* tak zgadza się [smutek]  
*Doradca:* ...i pustki, która Cię ogarnęła.  
*Radzący się:* Przede wszystkim pustki.  
*Doradca:* Skąd to się mogło wziąć? Próbowалаś analizować siebie i zastanowić się, co takiego działo się wtedy? Czy wydarzyło wtedy, czy stało?  
*Radzący się:* eee... [zastanowienie]  
*Doradca:* Czy samo przyszło?

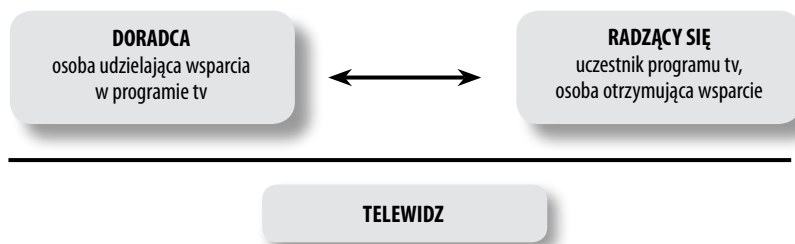
<sup>15</sup> W swoim opracowaniu przyjmuję jednak dość specyficzną definicję podmiotu. Będę rozumiała przez niego osoby pojawiające się na ekranie, wchodzące ze sobą w konkretną relację poradniczą, ale będące dla telewidza jedynie pewnego rodzaju obrazem (kreacją).

<sup>16</sup> J.B. Thomas, *Media i nowoczesność. Społeczna teoria mediów*, Wrocław 2006, s. 90.

- Radzący się:* *Przede wszystkim w wieku 17 lat nie było takiego konkretnego wydarzenia, które pchnęło by mnie w tym kierunku. Już od dzieciństwa pojawiło się w moim wnętrzu takie uczucie pustki.*
- Doradca:* *Co to znaczy? Co stoi za tym słowami „uczucie pustki”?*
- Radzący się:* *[zastanowienie, smutek]. Czegoś mi brakowało, jakiegoś takiego bardzo ważnego elementu.*
- Doradca:* *Poczucie sensu?*
- Radzący się:* *Tak poczucia sensu; poczucia celu w życiu<sup>17</sup>.*

Nie chcę w tym miejscu analizować przytoczonego dialogu pod kątem jakości prowadzenia rozmowy. Interesuje mnie on w kontekście pojawiającej się interakcji pomiędzy podmiotami tej sytuacji. Widać wyraźnie, iż interakcja jest bezpośrednia. Osoby pozostają ze sobą w ścisłym kontakcie, reagują na siebie, udzielają odpowiedzi na wzajemnie wypowiedane słowa. Można odnieść wręcz wrażenie, że cały ten dialog jest jedną narracją – słowa doradcy i radzącego się przeplatają się ze sobą i naturalnie uzupełniają. Doradca dopytuje, dookreśla i z dużą uważnością podpowiada ewentualne słowa. Radzący się nie oponuje, lecz łagodnie przyjmuje zadawane pytania i sugestie.

Moje analizy dotyczyły różnych kwestii poradnictwa zapośredniczonego, stąd wiem, iż wiele z przeanalizowanych *sytuacji rozmowy* nosi znamiona sytuacji fabularyzowanej i jest pewnego rodzaju kreacją. Do wspomnianych sytuacji najczęściej dochodzi w takich programach jak: *Surowi rodzice*, *Superniania*, *Perfekcyjna pani domu* i inne. Nie zmienia to jednak faktu, iż między podmiotami tej sytuacji zawiązuje się typowa bezpośrednia interakcja. Osoby zwracają się do siebie w sposób bezpośredni (*ty, wy*), na bieżąco komunikują swoje potrzeby, oczekiwania i niezadowolenie oraz je interpretują.



Schemat 1. Sytuacja *rozmowy* w poradnictwie telewizyjnym  
Źródło: opracowanie własne.

Oczywiście w wyodrębnionej przeze mnie sytuacji *rozmowy* na specjalną uwagę zasługuje rola telewizora, a więc osoby oglądającej to, co kreują oba podmioty: doradca i radzący się. Telewizor – jak widać – pozostaje jednak poza całą tą sytuacją – nikt się

<sup>17</sup> Wypowiedź pochodzi z programu telewizyjnego *Miasto kobiet*, sezon 13, odcinek 11 pt. *Mysli samobójcze nastolatków*.

do niego nie zwraca i w żaden sposób nie nawiązuje z nim (choćby nawet pośredniej) interakcji. Jest on obecny (w zasadzie to właśnie jego obecność stanowi o tym, że wciąż pozostajemy w kręgu poradnictwa zapośredniczonego), ale cała sytuacja poradnicza jest prezentowana w taki sposób, jakby jego nie było. O ile więc między podmiotami dochodzi do interakcji bezpośredniej, o tyle jednak telewizz przyjmuje postawę jedynie odbiorcy, bez możliwości nawiązania interakcji. Pozostaje mu najwyżej możliwość nawiązania interakcji paraspołecznej, a więc wejście w relację *lubienia* lub *nielubienia* podmiotów sytuacji poradniczej.

Nieco inaczej prezentuje się druga zaobserwowana przeze mnie sytuacja, którą nazwałam sytuacją *komentarza*. W potocznym rozumieniu komentarzem nazywamy uwagę na temat kogoś (czegoś), objaśnieniem (interpretacją) tego, co jest prezentowane lub sprawozdanie z przebiegu wydarzeń (najczęściej prowadzone na bieżąco)<sup>18</sup>. W analizach poradnictwa telewizyjnego zaobserwowałam, iż sytuacja *komentarza* zmienia relacyjny układ pomiędzy doradcą a radzącym się. Zmiana dotyczy także otwarcia owej relacji na osobę telewizz. Doradca, jak i radzący się, komentują wzajemnie swoje zachowania, ale adresatem tych komentarzy nie są oni sami, lecz niemy odbiorca całej sytuacji – telewizz. W wielu telewizyjnych ofertach poradniczych można zaobserwować, iż akcja rozgrywa się między konkretnymi podmiotami, na przykład między rodzicem mającym trudności związane z wychowaniem swojego dziecka a wspierającym go psychologiem, jednak w pewnych momentach obydwa te podmioty zwracają się wprost do widzów. Poprzednio sytuacja poradnicza (określona sytuacją *rozmowy*), która została zainicjowana i była prowadzona pomiędzy uczestnikami danego programu, mogła stać się jedynie pretekstem do tego, aby zbudować kontakt z osobą niezidentyfikowaną, anonimową i fizycznie nieobecną – czyli widzom. W opisywanej sytuacji zarówno doradca, jak i radzący się nie zapominają o zapośredniczonym charakterze jej przekazu i niejako zapraszają do niej osoby oglądające.

W zaobserwowanych sytuacjach poradniczych wynotowałam dwa typy komentarzy: pierwszy – werbalizowany przez osobę wspierającą; drugi natomiast – przez osobę wspieraną. W jednym z odcinków programu *Na kłopoty Zawadzka* doradca wspierał matkę w rozwiązywaniu trudnych problemów wychowawczych z dzieckiem. Osoba wspierająca zdefiniowała jeden z problemów jako brak czasu matki dla samej siebie. Matka (osoba borykająca się z licznymi problemami) tak oto przedstawiała swoje problemy:

*Na co dzień mam duże problemy z okiełznaniem całej trójki dzieci. Nie mam takiej chwili, pięciu minut dla siebie. Nie mogę wyjść do łazienki, bo siedzą przy mnie, przy każdym moim wyjściu samodzielnym jest płacz: „Ja chcę z mamą! Ja chcę z mamą!”. Chciałabym mieć chociaż pięć minut*

<sup>18</sup> <http://sjp.pwn.pl/szukaj/komentarz.html> [dostęp: 15.10.2015].

*spokoju we własnym domu po pracy, żeby dzieci chciały się bawić z tatą, a nie tylko z mamą, żebym mogła ugotować obiad, zrobić kanapki, żeby nikt w tym czasie na mnie nie wisiał*<sup>19</sup>.

Psycholog udzielający wsparcia zaproponował matce cały szereg działań mających na celu odciążenie jej od domowych obowiązków. Ten sposób byłby charakterystyczny dla omówionej wcześniej poradniczej sytuacji *rozmowy*, jednak ta konkretna sytuacja została wykorzystana do tego, aby zwrócić się z apelem do wszystkich matek oglądających program:

*Drogie mamy, pamiętajcie, że oprócz tego, że jesteście matkami, jesteście kobietami. Musicie dbać o siebie, znaleźć czas na odpoczynek i relaks, bo szczęśliwa mama to zawsze szczęśliwe dziecko i dobry, ciepły dom*<sup>20</sup>.

Widać więc, że sytuacja poradnicza, która była tematem odcinka, zainspirowała doradcę do udzielenia generalnej porady wszystkim potencjalnie nią zainteresowanym. Komentarz wprowadził dotyczący tego, co rozgrywało się na ekranie (w sytuacji *rozmowy*), ale bezpośrednim jego adresatem stały się także osoby znajdujące się poza rozgrywającą się właśnie sytuacją poradniczą.

Zaobserwowałam też, że komentarz doradcy kierowany wprost do telewidza nie zawsze dotyczy tylko problemu, który jest właśnie rozwiązywany, lecz zawiera również komunikat na temat tego, co doradca myśli o całej sytuacji poradniczej, o osobach, którym pomaga itp. W jednym z odcinków programu *Superniania* doradca pomagał rodzicom, którzy mieli problemy z wychowaniem dziecka z ADHD. W jednej z interwencyjnych sytuacji doradca zwrócił się bezpośrednio do kamery takimi słowami:

*Uważam że Agnieszka [matka dziecka] bardzo dobrze zna swojego syna, ale czasami traci czujność [...]. Agnieszka jest zniecierpliwiona i zdenerwowana. Oczekiwała od Oskara [syna] że wszystko będzie robił bardzo dobrze. No w przypadku każdego dziecka, szczególnie dziecka z ADHD, trzeba się wykazać oceanem cierpliwości*<sup>21</sup>.

Ten przykład ukazuje, że telewidzowie mają okazję usłyszeć więcej niż osoby radzące się. Komunikat zawiera ocenę, która nie jest skierowana do osoby bezpośrednio zainteresowanej. Taka sytuacja stawia telewidza w wyjątkowej sytuacji, ponieważ nie dość, że na jego oczach dokonuje się proces rozwiązywania problemu, to jeszcze zostaje on (telewidz) dopuszczony do tego, co dzieje się „w głowie” doradcy – poznaje jego myśli, opinie, refleksje. Telewidz otrzymuje więc więcej niż fizycznie zaangażowany uczestnik programu; staje więc on niejako ponad sytuacją, której się przygląda (schemat 2).

Drugi zaobserwowany przeze mnie rodzaj komentarzy to taki, który jest wypowiedziany przez osobę wspieraną (przez uczestnika programu telewizyjnego). Tutaj,

<sup>19</sup> Wypowiedź pochodzi z programu telewizyjnego *Na kłopoty Zawadzka*, odcinek 6 (emisja w TVN 6.04.2012).

<sup>20</sup> *Ibidem*.

<sup>21</sup> Wypowiedź pochodzi z programu telewizyjnego *Superniania*, sezon 3, odcinek 4.

analogicznie jak w przykładach zaprezentowanych powyżej, osoba doświadczająca problemu decyduje się na chwilę zawiesić bezpośrednią sytuację *rozmowy* i w pośredni sposób zakomunikować coś osobie oglądającej. Czasami komentarzami są interpretacje i wnioski z refleksji na temat tego, co zostało wypracowane w bezpośrednim układzie doradca – radzący się. W jednym z odcinków *Superniani* psycholog Dorota Zawadzka długo tłumaczyła mamie, jakie popełnia błędy wychowawcze. Wytworzyła się między nimi typowa bezpośrednia interakcja, z prostą wymianą myśli. Jednak w pewnym momencie (niejako za plecami doradcy) owa mama zwróciła się wprost do kamery, dzieląc się z telewidzami swoimi przemyśleniami:

*Kiedy niania powiedziała właśnie to wszystko co ja robie źle, co mąż robi źle, to poczułam, że chciałabym ten dom chyba na nowo zbudować i na nowo zacząć życie, żeby to wszystko inaczej wyglądało<sup>22</sup>.*

Widać więc, że na pewien czas osoba doświadczająca problemu wyszła z bezpośredniej relacji poradniczej (z sytuacji *rozmowy*), dzieląc się z telewidzami swoimi przemyśleniami i zamiarami na przyszłość. Doradca (tu *Superniania*) nie usłyszała tej deklaracji; nie ona była bowiem jej adresatem.

Czasami jednak komentarzami kierowanymi do telewidza jest krytyka działań doradcy. Osoby radzące się, nie zawsze będąc zadowolone z oferowanego im wsparcia, nie decydują się o tym powiedzieć osobie zainteresowanej, lecz adresatem owych krytycznych uwag czynią właśnie telewidza. W jednym z odcinków *Kuchennych rewolucji* osoba zgłaszająca się do programu, prosząc o wsparcie w budowaniu oferty restauracyjnej, została poddana krytyce przez osobę prowadzącą program (Magdę Gessler). Nie chcąc zgodzić się z krytycznymi uwagami kierowanymi pod swoim adresem, wyraziła niezadowolenie w pośrednim komunikacie adresowanym do telewidza:

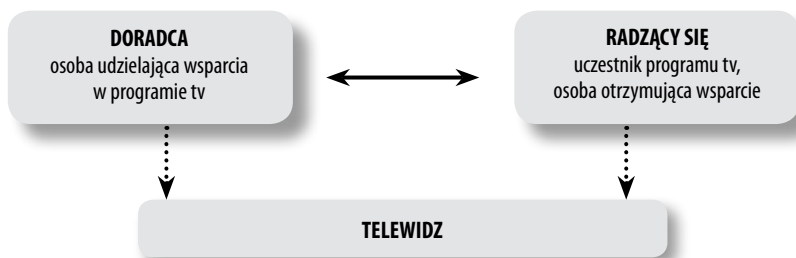
*Pani Magda nie jest dla mnie autorytetem przede wszystkim kulinarnym. Jeżeli zadaje mi pytanie: „Kto Pana uczył gotować?”. Ja mogę zadać to samo: „Kto Panią uczył gotować?” Tak? Też nie pracowałam w barze mlecznym ostatnio. To jest dla mnie co najmniej nietaktowane, taki, taki zwrot do mnie. No ja tak uważam. Robiłem identycznie jak dajemy w karcie. Pani Magdzie nie musi koniecznie smakować. Nie czuję się tu winny w ogóle<sup>23</sup>.*

Jak więc widać na schemacie 2, sytuacja *komentarza* w poradnictwie telewizyjnym konstruowana jest na dwóch rodzajach interakcji – bezpośredniej i quasi-pośredniej. Do interakcji bezpośredniej dochodzi wówczas, gdy doradca i radzący się komunikują się ze sobą, udzielają sobie informacji zwrotnych, współdziałają (na schemacie – strzałka ciągła). Do interakcji quasi-pośredniej dochodzi natomiast wówczas, gdy doradca wykorzystując treść prowadzonej rozmowy, zwraca się wprost do telewidza (na

<sup>22</sup> Wypowiedź pochodzi z programu telewizyjnego *Superniania*, sezon 1, odcinek 1.

<sup>23</sup> Wypowiedź pochodzi z programu telewizyjnego *Kuchenne rewolucje*, sezon 7, odcinek 9.

schemacie – strzałka przerywana). Ten oczywiście nie ma możliwości bezpośredniego komunikowania swoich myśli, formułowania odpowiedzi i czynnego udziału w sytuacji, jednak fakt zwrócenia się bezpośrednio do niego zmniejsza dystans i niejako zaprasza go do zapośredniczonego współuczestniczenia. Co więcej – można nawet powiedzieć, iż sytuacja zakomunikowania pewnych treści wprost do widzów obnaża fakt, iż prezentowana sytuacja jest jedynie elementem pewnej medialnej kreacji. O ile więc w sytuacji *rozmowy* (schemat 1) widz jest pomijany i niejako niezauważany przez uczestników spotkania, o tyle jednak w sytuacji *komentarza* staje się on ważnym adresem konkretnych opinii i spostrzeżeń. Komentarze te jednak zawsze odnoszą się do analizowanej sytuacji (do aktualnie rozwiązywanego problemu) i nie istnieją poza nią.



Schemat 2. Sytuacja *komentarza* w poradnictwie telewizyjnym  
Źródło: opracowanie własne.

Trzecią zaobserwowaną przeze mnie sytuacją poradniczą jest ta, którą nazwałam *quasi-empatyczną prezentacją*. Prezentacja w ogólnym rozumieniu to pokaz lub przedstawienie komuś czegoś (np. przydatnych towarów, informacji itp). Ten rodzaj sytuacji poradniczej buduje się w specyficznej relacji między doradcą a widzami (w skrajnej sytuacji można odnieść wrażenie, że to widz staje się uczestnikiem sytuacji). W tym miejscu chciałam przywołać przykład pewnego edukacyjnego programu telewizyjnego emitowanego w Telewizji Polskiej w latach 80. Odwołuję się do niego ze względu na zaskakującą, jak na tamte czasy, konstrukcję i specyficzny rodzaj nawiązywanej dzięki niemu interakcji. Mam na myśli edukacyjny program muzyczny adresowany do dzieci pt. *Po prostu muzyka*. Prowadzący go Tadeusz Kwinta nie pozostawiał dzieciom wątpliwości, iż zwraca się bezpośrednio do nich, że to im właśnie zadaje pytania; co więcej – że to od nich oczekuje odpowiedzi. Udając, że słyszy owe odpowiedzi i że na ich podstawie konstruuje dalszą część programu, budował specyficzny rodzaj relacji. Oto jedna z przykładowych sytuacji edukacyjnych:

*Tak, chwileczkę, ja coś zaraz wymyślę [chwila zadumy]. Proszę? Że co? [wypowiedziane wprost do widzów]. Aaaa! No właśnie! Już wiem! [prowadzący sugeruje dzieciom, że to one udzieliły mu odpowiedzi].*

*Wiecie co? To, co żeśmy tu zapisali, strasznie mi przypomina początek takiej fajnej piosenki [sugestia, że to on – osoba prowadząca wraz z dziećmi zapisali właśnie pewien układ nut]<sup>24</sup>.*

Ponieważ sama byłam bardzo aktywnym odbiorcą tego programu, pamiętam ten rodzaj napięcia, ekscytacji i absolutnej pewności, jaki mi towarzyszył w związku z tym, że „pan z telewizora” mówi właśnie do mnie i że to moje sugestie bierze pod uwagę. Oczywiście, współcześnie nikt już nie odniesie wrażenia, że osoba z ekranu mówi konkretnie do niego. Nie zmienia to jednak faktu, iż w ofercie telewizyjnej istnieją programy o tematyce poradniczej, konstruowane w taki sposób, że narracja doradcy kierowana jest wyłącznie do telewizzka. Może więc mieć on wrażenie, że doradca kieruje swoje uwagi specjalnie do niego, że wysłuchuje go i to z nim właśnie dzieli się swoją wiedzą i spostrzeżeniami.

Jednym z takich programów jest *Pani Gadżet*. Osoba prowadząca (doradzająca w wyborze funkcjonalnych przedmiotów codziennego użytku) pozostaje w ciągłym kontakcie wzrokowym z telewizzem, co w oczywisty sposób ma skrócić dystans pomiędzy nimi. Telewizor może być przekonany, że doradca właśnie jemu udziela indywidualnych porad i wskazówek. W jednym z odcinków osoba prowadząca doradzała telewizzkom w wyborze adekwatnych do pory roku ubrań dla dzieci oraz praktycznych urządzeń elektronicznych. Przez cały czas kierowała swoje komentarze jedynie do telewizzka i tym samym sprawiała wrażenie, że na nim skoncentrowała całą swoją uwagę.

*Zacznę od propozycji zimowych dla dzieci. Zimą jak to zimą, mamy mówią – „Ubierz się!”, a dzieciaki robią swoje. Wiadomo, że chronimy stopy, wiadomo, że chronimy ręce, musimy chronić również głowę. Jakiego czapki dziecko nigdy nie założy? Gryzącej! Ale może założy czapkę, która cała we wnętrzu wyłożona jest ciepłym polarem, na zewnątrz mamy bawełnę i pompon<sup>25</sup> [i tu następuje prezentacja wybranej czapki].*

*Macie często problem ze znalezieniem własnego samochodu? Jedziecie na zakupy, parkujecie samochód, rozradowane z czterema siatami wracacie po czterech godzinkach z zakupów i jesteście nie na tym poziomie, nie na tym parkingu i macie panikę – „Gdzie jest moje auto?!”. Jest pewna usługa, która się właśnie tak nazywa „Gdzie jest auto?”. Kupujemy sobie usługę, ściągamy darmową aplikację i do tego kupujemy sobie taki nadajnik GPS i zawsze będziemy wiedziały, gdzie jest nasz samochód. Co musimy zrobić krok po kroku? [opis działania]<sup>26</sup>.*

Jak więc widać w sytuacji *quasi-empatycznej prezentacji* osoba dzieląca się swoim doświadczeniem konstruuje specyficzny typ zapośredniczonej relacji z telewizzem. Charakterystyczne jest to, iż bardzo często zadaje mu pytania i choć po pewnym czasie sama udziela sobie odpowiedzi, jednak robi to takim sposobem narracji, że zaznacza, iż utrzymuje kontakt z telewizzem i koncentruje na nim swoją uwagę.

<sup>24</sup> Wypowiedź pochodzi z programu *Po prostu muzyka*, <https://www.youtube.com/watch?v=o3h6WfeTdrE> [dostęp: 20.10.2015].

<sup>25</sup> Wypowiedź pochodzi z programu telewizyjnego *Pani Gadżet*, sezon 6, odcinek 12.

<sup>26</sup> *Ibidem*.



Schemat 3. Sytuacja *quasi-empatycznej prezentacji* w poradnictwie telewizyjnym  
Źródło: opracowanie własne.

W omawianym typie sytuacji poradniczej istotny jest fakt, iż pomiędzy osobą prezentującą a telewizzem pojawia się interakcja zapośredniczona o monologowym charakterze. Osoba pozostająca po drugiej stronie ekranu nie ma możliwości udzielenia odpowiedzi, co czyni tę interakcję jednostronną. Jak widać na schemacie 3 – w sytuacji *quasi-empatycznej prezentacji* nie występuje osoba radząca się (w takim rozumieniu, w jakim miało to miejsce w dwóch poprzednich sytuacjach). Cała relacja buduje się więc jedynie pomiędzy doradcą (osobą udzielającą wsparcia, prezentującą oferty i informacje) a telewizzem.

## Podsumowanie

Wyodrębnione trzy rodzaje sytuacji poradniczych zaobserwowanych przeze mnie w telewizyjnych programach o tematyce poradniczej lub doradczej – *rozmowa, komentarz, quasi-empatyczna prezentacja* – z pewnością nie wyczerpują licznych możliwości. Wiem też, że owe sytuacje przeplatają się w ramach jednego programu, czasami nawet w ramach jednego poradniczego spotkania. Jak starałam się opisać powyżej, wiadomo, że każda z tych sytuacji buduje się na innym typie interakcji (od bezpośredniej do quasi-pośredniej) pomiędzy podmiotami oraz telewizzami.

W tym miejscu chciałam powrócić do interakcyjnej definicji poradnictwa, według której „ma ono charakter takiej interakcji społecznej, w którym dwie (lub więcej) osoby oddziałują na siebie z pomocą bezpośredniej komunikacji, modyfikując nawzajem swoje zachowania”<sup>27</sup>. Myślę, że opisane sytuacje – *rozmowy, komentarza oraz quasi-empatycznej prezentacji* – zmieniają w pewnym stopniu tę definicję. Po przeprowadzonych analizach poradnictwa telewizyjnego i pozostając nadal skoncentrowana na jego interakcyjnym kontekście, stwierdzam, iż poradnictwo może mieć charakter takiej

<sup>27</sup> A. Kargulowa, *op. cit.* s. 47.



interakcji społecznej, w której dwie (lub więcej) osoby oddziałują na siebie za pomocą bezpośredniej lub pośredniej komunikacji, modyfikując nawzajem swoje zachowania lub pozostając jedynie biernym odbiorcą prezentowanych treści. Tak sformułowana definicja nie wyklucza oddziaływań zapośredniczonych i nie zamyka się na to, co wpisuje się w poradniczą ofertę (nie tylko telewizyjną, ale w ogóle medialną), ale zwraca uwagę na możliwość „wyłączenia się” osoby, dla której jest konstruowana, bez wywołania w „zapośredniczonym” doradcy uczucia porażki lub psychologicznego dyskomfortu.

### **INTERAKYJNOŚĆ W PORADNICTWIE – NOWE SPOJRZENIE**

**STRESZCZENIE:** Celem artykułu jest ponowne przyjrzenie się ważnemu elementowi relacji poradniczej – interakcyjności. Autorka podejmuje próbę opisanego go w kontekście zmian związanych z rozwojem poradnictwa w masowej komunikacji. Artykuł rozpoczyna się od przypomnienia dotychczasowego rozumienia interakcyjności poradnictwa po to, by ukazać zmiany, jakie zaszły w jej postrzeganiu. W artykule autorka prezentuje część swoich badań na temat poradnictwa zapośredniczonego we współczesnej ofercie telewizyjnej. W opisie odwołuje się do trójelementowego metodologicznego narzędzia autorstwa Teuna van Dijka (te trzy elementy to – język, idea oraz interakcja społeczna). Autorkę interesował więc sposób komunikowania się doradcy i klienta w zapośredniczonej sytuacji poradniczej. Interesowała ją też myśl przewodnia, a więc idea wyznaczająca cel oraz kierunek podejmowanych działań. Ważna okazała się również interakcja, czyli to, w jaki sposób oddziaływały na siebie podmioty analizowanych zdarzeń. W toku prowadzonych analiz autorka wyodrębniła trzy rodzaje sytuacji poradniczych, z których każda budowana jest na innym typie interakcji. Są to: sytuacja *rozmowy*, *komentarza* oraz *quasi-empatycznej prezentacji*. Wyniki analizy umożliwiły autorce zaproponowanie redefinicji słowa poradnictwo.

**SŁOWA KLUCZOWE:** poradnictwo, interakcyjność, poradnictwo zapośredniczone.

### **INTERACTIVITY IN COUNSELING – NEW VIEW**

**SUMMARY:** The purpose of this article is to revise an important element of the relationship of advice – interactivity. The author attempts to describe it in the context of the changes associated with the development of guidance in mass communication. The article begins with recalling the current understanding of the interactivity of counseling. It also shows the changes that have occurred in the perception of interactivity. In the article the author presents some of the research on mediated counseling in contemporary television. The description refers to the 3 element methodological tools by Teun van Dijk (these three elements are: the language, the idea and the social interaction). The author investigated how the counselor and the client of mediated counseling communicate with each other (language). She was interested in a keynote (idea) which defines the purpose and direction of the advisory activities. The interaction (how counselor and client interact) was also important. The author has identified three types of advisory situations; each of them created by another type of interaction. These are: the situation of conversation, commentary and quasi-empathetic presentation. The results of the analysis enabled the author to propose a redefinition of the word counseling.

**KEYWORDS:** counseling, interactivity, mediated counseling.