

Marcin Szumigraj\*

## KOMPETENCJE DORADCY W AUTOPERCEPCJI STUDENTÓW

*Jakie ma pani kwalifikacje do udzielania innym porad? Żadne – odpowiedziała bez wahania – za wyjątkiem zdrowego rozsądku.*

E. Kennedy, S.C. Charles

Kształcenie osób mających w przyszłości w ramach swojej działalności zawodowej i prywatnej pomagać innym pozostaje od kilku lat w kręgu zainteresowań środowiska poradczoznawców skupionych wokół Wrocławskiej Szkoły Poradnictwa<sup>1</sup>. Problematyka ta była także przedmiotem wcześniejszych publikacji na łamach „Dyskursów Młodych Andragogów”<sup>2</sup>. Stawiano w nich między innymi pytania o kompetencje niezbędne doradcom w zmiennych warunkach aktualnego świata oraz o treści kształcenia, które stają się fundamentem sądów i ocen na temat realizowanej roli osoby pomagającej. Wskazywano przy tym na wagę refleksyjności jako jedną z kluczowych kompetencji zawodowych doradców, rozumianą jako „krytyczny namysł doradców nad własnym działaniem, z uwzględnieniem jego kontekstów i reakcji zwrotnych”<sup>3</sup>.

Zdaniem Elżbiety Siarkiewicz, Ewy Trębińskiej-Szumigraj, Darii Zielińskiej-Pękał kompetencje służące pomaganiu kształtują się w wyniku nabywania różnorodnych doświadczeń. Jest to proces złożony, na który składa się szereg doświadczeń biograficznych, zdobywania wiedzy w warunkach akademickich, edukacji całościowej, samokształcenia, podejmowania działań pomocowych (doradczych) w codzienności<sup>4</sup>. Elżbieta Siarkiewicz precyzuje, że poczucie stawania się kompetentnym (doradcą)

---

\* **Marcin Szumigraj**, dr – Uniwersytet Zielonogórski, Wydział Pedagogiki, Psychologii i Socjologii, Katedra Pedagogiki Społecznej; e-mail: m.szumigraj@ips.uz.zgora.pl.

<sup>1</sup> Np. E. Siarkiewicz, *Przesłonięte obszary poradnictwa. Realia – iluzje – ambiwalencje*, Zielona Góra 2010; B. Wojtasik, *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradczostwa*, Wrocław 1994; *idem*, *Doradca jako refleksyjny badacz*, [w:] *Poradnictwo między etyką a techniką*, red. V. Drabik-Podgórna, Kraków 2007.

<sup>2</sup> M.in. A. Czerkawska, *Strefy cienia w pracy doradcy*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2009, t. 10; E. Siarkiewicz, E. Trębińska-Szumigraj, D. Zielińska-Pękał, *Rzecz o refleksyjnym praktyku-badaczcu, czyli o niekonwencjonalnych sposobach kształcenia doradców*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2012, t. 13; M. Szumigraj, *O potrzebie zmiany w kształceniu przyszłych doradców*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2013, t. 14; M. Szumigraj, *Klient wyobrażony – czyli kto zdaniem studentów pedagogiki potrzebuje pomocy?*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2015, t. 16.

<sup>3</sup> E. Siarkiewicz, E. Trębińska-Szumigraj, D. Zielińska-Pękał, *op. cit.*, s. 107.

<sup>4</sup> *Ibidem*, s. 125-126.

pojawia się w wyniku wzajemnego przeplatania się doświadczeń indywidualnych i społecznych, których areną jest szerszy kontekst cywilizacyjny – czas historyczny, środowisko (na przykład „wielkiego miasta”, „Polski powiatowej”, „wsi”), zachodzące procesy społeczno-kulturowo-ekonomiczno-polityczne<sup>5</sup>.

W efekcie gromadzonych doświadczeń i podjęcia refleksji nad nimi kształtują się kompetencje osób pomagających, które na dalszym etapie – jak podkreśla Elżbieta Siarkiewicz – w sposób świadomy lub nie są poddawane ocenie w kontekście przyjęcia przez dany podmiot roli doradcy (osoby pomagającej)<sup>6</sup>. Obraz umiejętności, który w taki sposób się pojawia – jak zauważa E. Siarkiewicz – czasem jest efektem refleksji nad samym sobą, a czasem (jedynie) obrazem, w którym (bezrefleksyjnie, niejako automatycznie) odzwierciedlają się opinie, postawy i działania innych osób<sup>7</sup>.

Z perspektywy psychologii poznawczej wiedza o sobie, samoocena jednostki oraz dostrzegane przez nią podobieństwo do innych osób może warunkować gotowość do udzielania pomocy drugiemu i uświadamianie sobie tego<sup>8</sup>. Zarówno samowiedza, jak i samoocena stanowią składniki „struktury ja”. Między innymi obejmują one informacje osoby o swoim stanie i swoich właściwościach, skutkach własnych działań, wyznawanych przez osoby wartościach<sup>9</sup>. Wiedza dotycząca tego obszaru, świadomość posiadanych kompetencji i ich ocena przez osoby zajmujące się pomaganiem jest prawdopodobnie jednym z czynników warunkujących optymalne realizowanie się w roli zawodowej osoby pomagającej<sup>10</sup>.

Biorąc pod uwagę te założenia, interesujące wydało mi się pytanie: jakie kompetencje dostrzegają u siebie studenci, którzy deklarują chęć pracy w obszarach związanych z pomaganiem?<sup>11</sup> Poprosiłem ich o udzielenie pisemnych wypowiedzi na temat „Moje kompetencje osoby pomagającej”. Intencją proponowanego studentom zadania, oprócz motywów poznawczych, była chęć sprowokowania ich do refleksji nad zasobami, którymi dysponują, zwiększenie ich samowiedzy, a przez to wzmocnienie ich samooceny w roli osób, które już aktualnie wspomagają, bądź w niedalekiej przyszłości będą wspierać innych w radzeniu sobie z trudnościami. Prace mogły pozostawać anonimowe bądź zawierać dane pozwalające zidentyfikować ich autorów, decydowali o tym sami studenci. Tego typu możliwość miała zwiększyć wiarygodność ujawnianych treści. W rezultacie otrzymałem 15 tekstów, o różnej objętości i różnym stopniu

<sup>5</sup> E. Siarkiewicz, *op. cit.*, s. 145.

<sup>6</sup> *Ibidem*, s. 144-150.

<sup>7</sup> *Ibidem*, s. 150.

<sup>8</sup> B. Hajduk, E. Hajduk, *O pomocy skutecznej i nieskutecznej*, Zielona Góra 2008, s. 98.

<sup>9</sup> J. Reykowski, *Motywacja, postawy prospołeczne a osobowość*, Warszawa 1986, s. 163.

<sup>10</sup> Patrz: model pomagania w sytuacji sprzężonych ról społecznych: B. Hajduk, E. Hajduk, *O rodzajach pomocy*, Kraków 2006, s. 118-125; B. Hajduk, E. Hajduk, *O pomocy...*, s. 151-158.

<sup>11</sup> Byli to studenci dwóch grup pedagogiki studiów II stopnia o specjalności pomoc społeczna i socjoterapia.

szczegółowości<sup>12</sup>. Prezentowany artykuł ma charakter komunikatu z przeprowadzonej analizy prac studentów. Zanim przedstawię jej wyniki, pokrótce przypomnę dotychczasową wiedzę dotyczącą kompetencji osób pomagających innym.

## Kompetencje osób pomagających – przegląd wybranej literatury

Termin *kompetencja* nie jest jednoznaczny. Po pierwsze podkreśla się, że jest to właściwość i zakres uprawnień do realizowania określonego działania. Być kompetentnym oznacza tyle, co być uprawnionym do działania w danym zakresie<sup>13</sup>. Po drugie, kompetencja oznacza zakres czyjejs wiedzy, umiejętności i doświadczenia<sup>14</sup>. Powszechnie zwraca się uwagę, że jest to połączenie trzech atrybutów: wiedzy, umiejętności i postawy. Kompetencjom przypisuje się właściwości, które opisują sposób wykonywania zadań przez osoby pełniące określone funkcje społeczne lub zawodowe. Odnoszą się one do sprawności, skuteczności, łatwości, a nawet pewnej finezji, z jaką osoby realizują przypisane działania. Kompetencje wskazują zatem na stopień jakości realizowanych działań.

Problematyka dotycząca udzielania pomocy, refleksja nad kompetencjami osób pomagających innym jest obecna od wielu lat w literaturze naukowej i popularnonaukowej z zakresu wiedzy psychologiczno-pedagogicznej. Odnajdujemy ją zarówno w pracach autorów formułujących koncepcje poradnictwa, na przykład terapii skoncentrowanej na kliencie Carla Rogersa, poradnictwie życiowym Mariana Kulczyckiego, modelach działalności doradcy zawodu Bożeny Wojtasik<sup>15</sup>, jak też w pracach o charakterze metodycznym autorstwa na przykład Gerarda Egan, Krzysztofa Jedlińskiego<sup>16</sup>. Odnoszą się one do opisu postawy doradcy względem samego siebie i osoby radzącej się, zakresu jego wiedzy merytorycznej i wiedzy dotyczącej prowadzenia rozmowy, repertuaru zachowań, ale także całości postawy przyjmowanej wobec osoby radzącego się, które mają skutkować prawdopodobieństwem zmiany w funkcjonowaniu klienta. Popularność zagadnienia kompetencji osoby pomagającej wskazuje na wagę, jaką przypisuje się określonym wartościom w pomaganiu. W opinii poradczoznawców kompetentny doradca może bowiem konstruować warunki, w których potencjalnie osoba radząca się może

<sup>12</sup> Łącznie były to 32 strony standardowego tekstu. W niektórych pracach autorzy ograniczyli się do wymienienia dostrzeganych u siebie cech charakteru, wskazania swoich umiejętności. W przypadku 10 prac szerzej komentowali przedmiot swoich opisów. Prace te były sporządzane i przekazywane w przeciągu grudnia 2015 i stycznia 2016 r.

<sup>13</sup> W. Kopaliński, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Warszawa 1999, s. 269.

<sup>14</sup> *Internetowy słownik języka polskiego*, <http://www.sjp.pwn.pl> [dostęp: 18.01.16].

<sup>15</sup> C. Rogers, *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*. Wrocław 1991; M. Kulczycki, *Zarys relacyjnej koncepcji poradnictwa*, [w:] *Teoretyczne i metodologiczne problemy poradzoznawstwa* vol. 1, red. A. Kargulowa, M. Jędrzejczak, Wrocław 1985; B. Wojtasik, *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*, Warszawa 1997.

<sup>16</sup> G. Egan, *Kompetentne pomaganie*, Poznań 2002; K. Jedliński, *Jak rozmawiać z tymi, co stracili nadzieję*, Warszawa 1997.

podejmować decyzje, nabywać inne wzorce radzenia sobie z trudnościami, rozwiązywać problemy, wprowadzać zmiany w swoim życiu.

Krystyna Balawajder stoi na stanowisku, że pomaganie wymaga rozwinięcia dwóch podstawowych zbiorów umiejętności: interpersonalnych i merytorycznych. Pierwszy z nich obejmuje repertuar określonych zachowań, który ma na celu utrzymywanie kontaktów z innymi ludźmi na określonym poziomie. Drugi odnosi się do specjalistycznej wiedzy z dziedziny, w jakiej osoba będzie świadczyć pomoc. Autorka ocenia, że umiejętności interpersonalne nie ograniczają się do zespołów zachowań przejawianych przez osobę pomagającą, ale obejmują także jej intencje i postawę, którą zajmuje ona wobec drugiego człowieka<sup>17</sup>. Można zatem uznać, że traktuje ona umiejętności w sposób szerszy, zbliżony do kategorii kompetencji.

Wśród tak rozumianych kompetencji interpersonalnych K. Balawajder wymienia umiejętności: nawiązywania kontaktu, komunikowania się – efektywnej wymiany myśli, słuchania, ujawniania emocji, bycia tolerancyjnym, dawania poczucia bezpieczeństwa, niesienia pomocy<sup>18</sup>. Uwzględniając wskazywane przez autorkę umiejętności merytoryczne – określony zakres wiedzy specjalistycznej – można przyjąć, że wobec osób świadczących pomoc innym stawia się wymagania dotyczące posiadania przez nich wiedzy specjalistycznej, umiejętności szczegółowych, prezentowania określonych postaw: wobec życia, osób radzących się i samego siebie. Można zatem mówić o trzech wymiarach przypisywanych im kompetencji.

Wiedza – jak przekonuje Bożena Wojtasik, przywołując myśl Floriana Znanieckiego – jest podstawowym wymaganiem stawianym doradcy. Przekonanie radzących się, że doradca ma wiedzę rozleglejszą niż oni, warunkuje, że zwrócą się do niego z prośbą o pomoc<sup>19</sup>.

Umiejętności szczegółowe, służące nawiązaniu optymalnej relacji pomiędzy doradcą a osobą radzącą się, obejmują szeroki zakres zachowań, w różnym stopniu opisywanych przez poszczególnych autorów. Marian Kulczycki wymieniał wśród nich umiejętności: prowadzenia rozmowy dostarczającej stałych komunikatów werbalnych i pozawerbalnych, przyjmowania i przekazywania komunikatów, zwiększania optymizmu życiowego<sup>20</sup>. Wśród umiejętności szczegółowych odnajdujemy tak zwane kompetencje społeczne – umiejętność wpływania na innych, porozumienia, łagodzenia konfliktów, przewodzenia, katalizowania zmian, tworzenia więzi, współpracy, pracy w zespole<sup>21</sup>.

<sup>17</sup> K. Balawajder, *Umiejętności interpersonalne w niesieniu pomocy innym*, [w:] *Podstawy pomocy psychologiczno-pedagogicznej*, red. A. Czerkawska, Wrocław 2009, s. 86-87.

<sup>18</sup> *Ibidem*, s. 86-94.

<sup>19</sup> B. Wojtasik, *Doradca zawodu. Studium...*, s. 28.

<sup>20</sup> M. Kulczycki, *op. cit.*, s. 150-152.

<sup>21</sup> E. Jańczak-Obst, *Inteligencja emocjonalna doradcy*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*, red. B. Wojtasik, A. Kargulowa, Warszawa 2003, s. 196-200.

Dla Wandy Sztander są to: uważne słuchanie, wyławianie wątków istotnych dla klienta, odzwierciedlanie uczuć, zdolność mówienia doradcy o sobie we właściwych momentach<sup>22</sup>. Niektórzy autorzy młodszego pokolenia podejmowali trud konstruowania katalogów umiejętności doradcy, wskazując w nich na pożądane zachowania osoby pomagającej<sup>23</sup>. Wśród nich dominują umiejętności, które sprzyjają lub umożliwiają nawiązanie i podtrzymywanie pozytywnej relacji opartej na zaufaniu, prowadzenie efektywnej komunikacji, modyfikowanie swojego zachowania albo formy udzielanych rad, w zależności od zapotrzebowania i oczekiwania osoby wspomaganej<sup>24</sup>.

Trzeci obszar kompetencji osób pomagających obejmuje prezentowane przez nich przekonania i nastawienia wobec życia, samych siebie i innych osób. W tej grupie odnajdujemy klasyczne stanowisko C. Rogersa, który postulował konieczność prezentowania przez specjalistów empatii, autentyczności i akceptacji zarówno własnej osoby, jak i zwracającego się o poradę<sup>25</sup>. Tuż obok współcześni autorzy wymieniają katalog właściwości, wywodzący się ze spopularyzowanej przez Daniela Golemana koncepcji inteligencji emocjonalnej, kompetencji osobistych rozumianych jako umiejętności, dzięki którym człowiek radzi sobie sam ze sobą. Znajdują się tu: samoświadomość (świadomość emocjonalna, adekwatna samoocena, wiara w siebie), samoregulacja (samokontrola, spolegliwość, sumienność, przystosowalność, innowacyjność), motywacja (dążenie do osiągnięć, zaangażowanie, inicjatywa, optymizm)<sup>26</sup>. Od osób pomagających oczekuje się także konkretności, koncentracji na teraźniejszości oraz życzliwości,

<sup>22</sup> W. Sztander, *Rozmowy, które pomagają*, Warszawa 1999.

<sup>23</sup> Daria Zielińska-Pękał i Katarzyna Świerkowska, w pracy nad poradnictwem nieprofesjonalnym przedstawiły Katalog Cech Dobrego Doradcy, wskazując w nim trzy grupy możliwości, powinności i konieczności zachowań osoby występującej w roli pomagającej innym. K. Świerkowska, D. Zielińska-Pękał, *Fryzjer jako nieprofesjonalny doradca*, [w:] *Refleksje o poradnictwie debiutujących doradców*, red. D. Zielińska-Pękał, Zielona Góra 2009, s. 106-109.

Małgorzata Pastuszka – praktyk doradca zawodowy PUP we Wrocławiu, korzystając z literatury przedmiotu, opracowała katalog kompetencji i postaw doradcy oraz coacha. Wymienia w nim: empatię, szacunek dla innych, umiejętności aktywnego słuchania komunikowania się – udzielanie informacji zwrotnych, motywowanie, asertywność, intuicję, umiejętność zadawania pytań i ich analizowania, przestrzeganie norm etycznych, chęć niesienia pomocy, dyskrecję, wiedzę merytoryczną z zakresu psychologii, dziedziny, w której się pomaga, umiejętności dostosowania się do formy porady, przekonanie i perswazję, kierowanie innymi, umiejętność budowania relacji, obserwacji, spostrzegawczość, obiektywność, pewność siebie, negocjowanie, wiedzę z zakresu uczenia się dorosłych, umiejętność pomocy w uczeniu się innych, udzielanie instrukcji, budowania swojego autorytetu i pozycji, stawianie wysokich wymagań. M. Pastuszka, *Coaching jako jedna ze współczesnych form poradnictwa*, [w:] *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*, red. E. Siarkiewicz, B. Wojtasik, Wrocław 2008, s. 158.

<sup>24</sup> Obserwowana popularność katalogów kompetencji może być podyktowana wzrastającą potrzebą standaryzacji procesu kształcenia osób do zawodów pomocowych i oceniania ich późniejszego rozwoju zawodowego. W takim przypadku wyszczególniane konkretne umiejętności, preferowane postawy i zakres oczekiwanej wiedzy doradców stanowią kryteria, na podstawie których przygotowuje się program kształcenia (szkolenia) i według których przeprowadza się oceny osób pomagających.

<sup>25</sup> C. Rogers, *op. cit.*, s. 5-10.

<sup>26</sup> E. Jańczak-Obst, *op. cit.*, s. 196-200.

rozumianej jako akceptowanie klienta wraz z jego wątpliwościami i poszanowaniem jego wolności<sup>27</sup>. Ma to silne powiązania z etyką zawodową. Współcześnie w coraz większym stopniu postuluje się właśnie postawę etyczną jako niezbędną w kompetentnym pomaganiu. Zwracał na to uwagę John Holt<sup>28</sup>, wskazując na obecny w kulturze zachodniej mit „Dobrego Samarytanina”. W jego opinii „odruch pomocy”, będący udziałem podróżującego, współcześnie został „przekształcony w towar, przemysł, wreszcie monopol”<sup>29</sup>. Zdecydowanie krytycznie wobec współczesnego instrumentalizowania pomocy odnosi się Violetta Drabik-Podgórna, podkreślając, że osobę pomagającą powinny cechować: dojrzałość emocjonalna, samoświadomość własnego życia, optymizm, chęć (zapał) do pracy, odpowiedzialność, dawanie poczucia bezpieczeństwa i wspomniana już życzliwość<sup>30</sup>. Wśród podstawowych kompetencji etycznych wskazuje ona na: poszanowanie godności, wrażliwość na potrzeby klienta, szczerść i uczciwość, unikanie przez pomagającego wszelkich form dyskryminacji, unikanie sytuacji narażających dobro klienta, podejmowanie refleksji nad etycznym wymiarem (swojej) pracy<sup>31</sup>. Podobnie warunek przestrzegania i realizacji określonych wartości – wolności, odpowiedzialności, uczciwości, poufności, tolerancji i godności stawiają doradcy Alicja Czerkawska i Andrzej Czerkawski<sup>32</sup>. Obecnie obowiązek przestrzegania i realizowania określonych wartości, czyli postępowania zgodnego z nimi, staje się ważną kompetencją osób pomagających, widoczną w tendencji do formułowania kodeksów etycznych w środowiskach praktyków.

### **Postrzeganie przez studentów własnych kompetencji jako doradcy (osoby niosącej pomoc innym)**

W tym punkcie przedstawiam wyniki analizy esejów studentów pedagogiki studiów drugiego stopnia, którzy opisywali swoje kompetencje w odniesieniu do udzielenia pomocy innym. Pomaganie zostało zdefiniowane jako działanie umożliwiające zwiększanie samodzielności podmiotu radzącego się w rozwiązywaniu jego problemów lub radzeniu sobie z trudnymi doświadczeniami<sup>33</sup>.

<sup>27</sup> W. Sztander, *op. cit.*

<sup>28</sup> J. Holt, *O pomocy i specjalistach od pomagania*, [w:] *Psychologia w działaniu*, red. K. Jankowski, Warszawa 1981.

<sup>29</sup> *Ibidem*, s. 296.

<sup>30</sup> V. Drabik-Podgórna, *Doradca między techniką a etyką*, [w:] *Doradca – profesja, pasja...*

<sup>31</sup> *Ibidem*, s. 187.

<sup>32</sup> A. Czerkawska, A. Czerkawski, *Etyczny wymiar poradnictwa zawodowego*, Warszawa 2005, s. 25.

<sup>33</sup> Por. B. Hajduk, E. Hajduk, *O rodzajach...*, s. 15-17; M. Szumigraj, *O problemie w poradnictwie*, [w:] *Poradownictwo – kontynuacja dyskursu*, red. A. Kargulowa, Warszawa 2009.

Lektura prac studenckich pozwoliła na wyodrębnienie dwóch głównych kategorii analitycznych. Pierwszą z nich były wskazywane przez autorów kompetencje – właściwości, które charakteryzują i predestynują ich do roli osób pomagających innym. Drugą wyodrębnioną kategorią są opinie studentów na temat „pochodzenia” owych kompetencji, czyli faktów, procesów i zdarzeń, które ich zdaniem zaważyły na zdobyciu i/lub posiadaniu przez nich przypisywanych sobie kompetencji.

## Kompetencje w niesieniu pomocy innym

W pracach studenci łącznie wymienili 66 dostrzeganych u siebie cech, które definiowali jako własne kompetencje, ważne według nich z uwagi na działania służące udzielaniu pomocy drugiej osobie. Przyjęta do dalszych prac liczba wymienionych kompetencji uległa zmniejszeniu z uwagi na występowanie synonimów i łączne rozpatrywanie. Szczegółowo listę zaprezentowanych przez studentów właściwości przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Zestawienie wypowiedzi studentów pedagogiki na temat posiadanych przez siebie kompetencji doradczych

Składowa kompetencji	Deklarowana kompetencja	Liczba wskazań	Wybrane opisy
Wiedza	teoria	9	<i>Aby skutecznie pomóc [...] powinno się posiadać stosowną wiedzę (5); osoba pomagająca, w tym przypadku ja, powinna posiadać odpowiednią wiedzę z zakresu psychologii i terapii potrzebujących (8)</i>
Umiejętności	aktywne słuchanie	6	<i>potrafię się wsłuchać, dostrzegać także to, co mówi „między wierszami”, zrozumieć prawdziwe znaczenie jego słów (1)</i>
	komunikatywność	5	<i>Ważną rzeczą jest umiejętność komunikowania się z drugą osobą, [...] skutecznego porozumiewania się z drugą osobą, przeprowadzanie rozmowy w ten sposób, aby nie wybierać za niego, tylko podpowiadać kilka ewentualnych rozwiązań</i>
	mobilizowanie innych	3	<i>staram się stworzyć takie warunki, aby osoba mi zaufała, nie naciskam i nie pośpieszam [...] staram się zmobilizować innych do działania, nie robię wszystkiego za kogoś, aby dana osoba uniezależniła się i usamodzieliła (3) motywować innych do działania (11)</i>
	przyjęcie porady od innych	2	<i>potrafię również krytycznie ocenić swoje postępowanie i przyznać się do błędu [...]. Samodzielnie podejmuję decyzje, ale potrafię wysłuchać opinii innych i sama zasięgnąć porady (3)</i>
	wspieranie i wzmacnianie drugiej osoby	1	<i>nieść wsparcie, by osoba której będę pomagać, czuła się jak w domu, to pomaga w otwarciu się, wyluzowaniu. Każdy we własnym domu czuje się jak przysłowiowa ryba w wodzie (8)</i>



	rozwiązywania problemu	1	<i>potrafię rozwiązywać problemy i podejmować decyzję [...], potrafię znaleźć jądro problemu i staram się za wszelką cenę rozwiązać ten problem najlepiej jak tylko potrafię (8)</i>
	obiektywizm w ocenie	1	<i>nie kieruję się własnymi odczuciami, przekonaniem czy wiarą. Oceniam stan taki jak jest faktycznie, a nie jaki powinien być według mojej wizji (2)</i>
	wykorzystywanie głosu	1	<i>sam ton głosu przy przyjęciu ma mieć wydzwięk w miarę przyjazny i ciepły (13)</i>
	wykorzystywanie intuicji	1	<i>wydaje mi się, że mam dobrą intuicję [...] moje przecucia często sprawdzają się (1)</i>
	praca w grupie	1	<i>potrafię pracować w grupie, organizować działania dla wszystkich członków grupy, współpracować z innymi osobami (15)</i>
	analizowanie	1	<i>Fundamentem w profesjonalnym działaniu jest wiedza [...], pozwala to na analizę rzeczywistości, podejmowanie trafnych działań. [...] wypracowałem sobie nawyk nie oceniania ludzi po pozorach (10)</i>
	podejmowanie trafnych decyzji	1	<i>Powinienem posiadać odpowiednie umiejętności [...] rozwiązywać problemy i podejmować decyzję, [...] tych umiejętności można nauczyć się przede wszystkim praktykując (8)</i>
	udzielanie informacji	1	<i>Staram się odpowiadać na zadawane pytania [...] w sposób spokojny i rzeczowy [...] doradzam, gdzie i w jakiej kwestii może zwrócić się o pomoc (13)</i>
<b>Postawy</b>	empatia	11	<i>potrafię się wczuć w sytuację życiową każdego człowieka (3); współodczuwanie i rozumienie drugiej osoby jest bardzo ważne w szczególności w kontaktach z osobami przeżywającymi trudne chwile (4); potrafię odczuwać stan psychiczny innych osób (14)</i>
	szacunek dla innych	7	<i>okazuję ludziom szacunek, nie oceniam po wyglądzie czy stanie majątkowym, ale po charakterze. Nie uprzedzam się do klientów z powodu ich trudnej sytuacji życiowej, niestarannym wyglądem czy warunkach, w jakich mieszkają (3)</i>
	otwartość wobec innych	6	<i>jestem osobą otwartą, elastyczną i wrażliwą (2); jestem typem osoby społecznej, która jest otwarta na nowe znajomości, bez oceniania innych (15)</i>
	dyskrecja	4	<i>jestem dyskretna, potrafię zachować tajemnicę w zależności od sytuacji (9)</i>
	cierpliwość	4	<i>jako przyszły pracownik socjalny muszę być przygotowana na odmienność moich klientów i ich bardzo zróżnicowane podejście do życia. Wtedy przydadzą mi się również takie cechy jak cierpliwość i zrozumiałe przekazywanie informacji (4); nauczyłem się cierpliwości (8)</i>
	kultura osobista	4	<i>uważam nawet, że posiadam takie cechy jak [...] dobre wychowanie (7); posiadam kulturę osobistą, jestem taktowana. Staram się wyrażać tak, aby nie urazić drugiej osoby (3)</i>



punktualność	4	<i>Do moich mocnych stron należy także punktualność. Wydaje mi się, że jest to ważna cecha, ponieważ pokazuje się oddanie pewnym priorytetom (14); Jeżeli spóźnimy się na spotkanie z osobą, której mamy pomóc, może ona pomyśleć że ją lekceważymy (1)</i>
odpowiedzialność	3	<i>Jestem także osobą odpowiedzialną, potrafię przyznać się do błędów, nie szukam winnych (2)</i>
uczciwość	3	<i>Bezinteresowność i uczciwość to kolejne cechy mojego charakteru. Lubię pomagać ludziom, nie czerpiąc z tego żadnych profitów (9)</i>
opiekuńczość	3	<i>Kolejna rzecz [...] to opiekuńczość. Chętnie poświęcam czas na troskę o osoby, które potrzebują mojej pomocy (4)</i>
sumienność	3	<i>Jestem sumienna w swoich obowiązkach (15)</i>
opanowanie	3	<i>nie daję się ponieść emocjom (1), nie tracę głowy w trudnych sytuacjach (13)</i>
tolerancja	3	<i>Każdy człowiek ma prawo do swoich wyborów, ja mogę to tylko szanować, co nie oznacza, że muszę się z nim zgadzać, bo tolerancja nie oznacza akceptacji zła (4)</i>
pewność siebie/adekwatna samoocena	3	<i>Jestem świadoma swoich umiejętności. Jeżeli wiem, że nie dam rady komuś pomóc, bo nie znam się na tym, to nie robię tego na siłę (1)</i>
elastyczność	3	<i>[Jestem osobą] elastyczną, bo potrafię dostosowywać sposoby rozwiązywania danego problemu do umiejętności i zasobów osoby, która stara się u mnie o pomoc</i>
powstrzymanie się od komentarzy i narzucania swoich racji	2	<i>Kompetencje to również panowanie nad narzucaniem swoich racji. Oczywiście pedagog powinien przekazać zdobytą wiedzę na zasadzie doradzania oraz ukierunkowywania, ale nigdy usilnie wpierać w drugą osobę swoich racji (11)</i>
brak okazywania dezaprobaty	2	<i>Nie okazuje uczuć dezaprobaty wynikających z pierwszego wrażenia (2)</i>
asertywność	2	<i>Istotną umiejętnością jest zachowanie asertywne. Wydaje mi się, że pomaga ono rozbudzić wewnętrzny potencjał i poszerzać znajomość porozumiewania się (11)</i>
optymizm	2	<i>Jestem optymistką, porażki nie powodują u mnie zniechęcenia, a nawet napędzają do dalszej walki na rzecz pomagania (12)</i>
wrażliwość	2	<i>Jestem wrażliwa na potrzeby innych (3)</i>
bycie silnym psychicznie	2	<i>Jestem osobą silną psychicznie. Mimo młodego wieku dużo przeszłam i dało mi to poczucie siły (1)</i>
zdyscyplinowanie/dobra organizacja	2	<i>Jestem osobą bardzo zdyscyplinowaną, pracowitą i zorganizowaną, ponieważ potrafię pogodzić studia magisterskie [...] z pracą zawodową i obowiązkami domowymi (3)</i>
samodzielność	2	<i>Samodzielnie podejmuję decyzje (2)</i>

konsekwencja/wytrwałość	2	<i>jak coś sobie postanowię, to staram się wytrwale i sumiennie dążyć do określonego celu (9)</i>
samokrytycyzm	2	<i>potrafię również krytycznie ocenić swoje postępowanie i przyznać się do błędu (3)</i>
entuzjazm/zaangażowanie	2	<i>jestem pełna zapału do pracy z ludźmi w trudnych sytuacjach życiowych, ale nie stawiam sobie za cel zbawienia świata (4)</i>
życzliwość	1	<i>jestem życzliwa, staram się traktować wszystkich tak samo, nie uprzedzać się, ponieważ rozumiem, że klienci nie zawsze są winni sytuacji, w jakiej się znaleźli (3)</i>
szczerść	1	<i>Jestem osobą szczerą. Wobec innych osób jestem taka, ponieważ sama oczekuję tego samego. Gdy się jest osobą pomagacza, szczerść jest bardzo ważna (1)</i>
umiar	1	<i>Oczywistym jest to, że trzeba zachować umiar w dawaniu siebie w pracy zawodowej, ale jednocześnie należy zdawać sobie sprawę, że świadomość własnych możliwości i ograniczeń ma niebagatelny wpływ na odnalezienie siebie w roli pomagacza (4)</i>
odporność na stres i poczucie humoru	1	<i>Do moich silnych stron mogę również zaliczyć odporność na stres i umiejętność działania pod presją czasu. Podczas praktyk zauważyłam także, jak ważna w kontaktach z klientami ośrodka pomocy okazała się moja zwykła uprzejmość, pozytywne nastawienie i poczucie humoru (4)</i>
skuteczność działania	1	<i>Jestem osobą, która potrafi skutecznie pomóc drugiej osobie (5)</i>
rzetelność	1	<i>Profesjonalizm jest ważną wartością. Potrzebna jest profesjonalna postawa, która oznacza odpowiedzialne podejście do wykonywanych w ramach swojej pracy zadań: odpowiednie przygotowanie merytoryczne, zaangażowanie, rzetelność (6)</i>
pragnienie dobra dla innych/ gotowość do dzielenia z innym bólu	1	<i>Coraz częściej mam odwagę w odniesieniu do zadań profesjonalnych mówić o miłości, być może dlatego, że teraz lepiej rozumiem, czym ona jest. Dla mnie jest to pragnienie dobra dla osoby, a także gotowość do dzielenia jej bólu, cierpienia i przekraczania własnych ograniczeń – przyjmowani je słabości, które czasami ujawniają się w formie trudnych, a nawet raniących mnie zachowań (6)</i>
takt	1	<i>nie poruszam tematów, które mogą kogoś urazić (1)</i>

Zestawiając wypowiedzi studentów, dostrzec można, że najczęściej wymieniają oni: empatię, posiadanie wiedzy teoretycznej, szacunek dla innych, umiejętność aktywnego słuchania, otwartość dla innych, komunikatywność. Najliczniej deklarowaną kompetencją była empatia – wskazywana łącznie przez jedenaście osób. Definiowana była przez osoby ją przywołujące jako „wczuwanie się w sytuacje życiowe każdego człowieka”. Druga w kolejności wiedza teoretyczna wymieniana była łącznie przez

dziewięć osób. Trzecia kompetencja, wskazywana przez siedem osób, to szacunek dla innych. Kolejną kompetencję – umiejętność aktywnego słuchania – opisywano jako „potrafię się wsłuchać, dostrzegać także to, co mówi „między wierszami”, „zrozumieć prawdziwe znaczenie jego słów”. Postawa, którą nazywano „otwartością wobec innych”, wskazywana była przez sześciu studentów, natomiast „bycie osobą komunikatywną” – było deklarowane przez pięciu studentów.

Zawartość tabeli wskazuje, że w pracach studentów dominują opisy przyjmowanych przez nich postaw wobec innych ludzi (poszukujących pomocy), a także samego siebie. Zdecydowanie mniej liczny jest repertuar wskazywanych zachowań, które ilustrowałyby dostrzegane przez samych studentów umiejętności, a także bardziej szczegółowe odniesienia co do posiadanej wiedzy merytorycznej.

W grupie właściwości – nazywanych postawami – które dominują w wypowiedziach studentów, znajdują się opisy odnoszące się do innych osób, wskazujące na sposób działania i prezentujące stosunek autora do życia i świata zewnętrznego. Do grupy opisujących relacje z innymi zaliczyłem: empatię, szacunek dla innych, nieocenianie innych ludzi po wyglądzie lub wyznaniu, „otwartość na innych i ich problemy”, opiekuńczość, tolerancję wobec poglądów innych, szacunek dla prawa do tajemnicy innych („rozumiem, że klient nie zawsze mówi prawdę”), ale i brak tolerancji kłamstwa, życzliwość, taktowność („nie poruszam tematów, które mogą kogoś urazić”), obiektywizm („nie kierowanie się własnymi odczuciami, przekonaniem, wiarą. Oceniam stan taki jak jest faktycznie, a nie jaki powinien być według mojej wizji”), szczerość.

Deklarowane przez studentów, charakteryzujące sposób działania osób pomagających, właściwości to: dyskrecja (zachowanie poufności), cierpliwość, powstrzymywanie się od komentowania i narzucania swoich racji, kultura osobista, punktualność, odpowiedzialność, zdyscyplinowanie, uczciwość (adekwatność) w ocenie swojej wiedzy i umiejętności, uczciwość w przyznawaniu się do błędów, sumiennność, pewność siebie, dobra organizacja, samodzielność, zaradność, konsekwencja i wytrwałość, samokrytycyzm, dobra intuicja.

Do grupy trzeciej – wskazującej na postawy studentów wobec świata – zaliczyłem: asertywność, optymizm, wrażliwość, „siłę psychiczną”, entuzjazm, zaangażowanie, elastyczność, zachowanie umiaru w dawaniu siebie, odporność na stres, poczucie humoru, nielekceważenie żadnych problemów, pragnienie dobra dla drugiej osoby, gotowość do dzielenia bólu i cierpienia innych, gotowość do przekraczania własnych ograniczeń, otwartość na uczenie się nowych umiejętności, nabywanie wiedzy.

W obszarze posiadanych przez siebie umiejętności studenci dostrzegają takie zachowania jak: umiejętność aktywnego słuchania, obejmującą „wsłuchiwanie się i dostrzeganie także tego, co mówi „między wierszami”, „zrozumienia prawdziwego znaczenia jego słów”, łatwość nawiązywania kontaktów, umiejętność prowadzenia

konwersacji (komunikatywność) i wykorzystywania głosu, panowanie nad emocjami, mobilizowanie innych do działania – przywództwo, „wywoływania zmiany w zachowaniu”, otwartość na porady od innych, umiejętność wspierania i wzmacniania drugiej osoby, zdolność do działania pod presją na przykład czasu, podejmowanie trafnych i skutecznych działań, umiejętność analizowania rzeczywistości, szybka ocena informacji, udzielanie informacji, umiejętność pracy w grupie, umiejętność rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji.

Ostatnią, najmniejszą pod względem uszczegółowienia, grupę ujawnianych w pracach kompetencji stanowią czynniki związane z wiedzą. Studenci wskazywali, że posiadają wiedzę teoretyczną, na ogół nie precyzując jej zakresu. Styl wypowiedzi sugeruje, że chodzi o treści gromadzone w trakcie studiów (pedagogicznych), zwłaszcza „wiedzę z zakresu psychologii i terapii osób potrzebujących wsparcia psychologicznego”, ale także „znajomość przepisów” i „posiadanie wiedzy na aktualny świat”.

Dominacja, wśród deklarowanych przez studentów właściwości, które można uznać za przyjmowane przez nich postawy, sugeruje, że w ich ocenie kompetencje doradcy mają charakter złożony. Prawdopodobnie jest więc tak, że identyfikowanie źródeł poszczególnych kompetencji może być znacznie utrudnione lub wręcz niemożliwe.

### **Refleksja studentów nad pochodzeniem własnych kompetencji dotyczących pomagania**

Tylko w przypadku pięciu esejów pojawiły się treści, w których studenci podjęli się prób wskazywania źródeł opisywanych przez siebie kompetencji. Na tej, dość ograniczonej, podstawie można zidentyfikować sześć obszarów doświadczeń, którym ci konkretni studenci przypisują istotną rolę w kształtowaniu się własnych kompetencji pomagania. Są to: życie rodzinne, uczestnictwo w edukacji formalnej, doświadczenia związane z udzielaniem pomocy w okresie dzieciństwa, przeżyte trudne sytuacje w przeszłości, doświadczenia zawodowe, religia.

Autorzy wskazywali na charakter socjalizacji i wychowania w rodzinie – „wyniesienie cech i wartości z domu”, dzięki którym nabywali określone postawy i umiejętności „od najmłodszych lat”. Uczestnictwo w edukacji formalnej opisywane było jako gromadzenie wiedzy z zakresu szkoły średniej i studiów. Udzielanie pomocy innym w dzieciństwie prezentowane było jako uczenie się poprzez działanie. Doświadczenie trudnych sytuacji – prezentowane było jako źródło zrozumienia innych, tworzenia repertuaru strategii radzenia sobie z trudnościami. Doświadczenia zawodowe i religia wskazywane były jako modyfikatory dotychczasowych postaw.

Lektura tych prac wzbudza ciekawość wyrażoną pytaniem, jakie doświadczenia sprzyjają pojawianiu się określonych kompetencji? Mimo znikomej liczby studentów,

którzy ujawniali w esejach ich źródła, interesujące wydaje się zestawienie typów doświadczeń z wymienionymi przez studentów kompetencjami. W rezultacie okazuje się, że uczestnictwo w edukacji formalnej wskazywane jest przez osoby, które wymieniają wśród swoich kompetencji: wiedzę merytoryczną, obiektywizm, empatię, otwartość na innych, komunikatywność, brak okazywania dezaprobaty i zachowywanie dyskrecji. Osoby, które u źródeł kompetencji pomagania wskazywały na doświadczenia związane z socjalizacją i wychowaniem w rodzinie, przyznawały, że są empatyczne, otwarte, komunikatywne, dyskretne, elastyczne, obiektywne, samodzielne, nie okazują dezaprobaty radzącym się, potrafią przyjąć uwagi od innych.

Studenci, którzy przypisują posiadane przez siebie kompetencje pomagania doświadczeniom związanym z pomaganiem innym w dzieciństwie, wskazują na prezentowane przez siebie takie postawy jak: optymizm, otwartość oraz wiedzę.

Z kolei osoby, które ujawniały, że w przeszłości zmagaly się z trudnymi sytuacjami, dostrzegają u siebie takie kompetencje jak: wiedzę, empatię, szacunek dla innych, umiejętność analizowania, opiekuńczość, entuzjazm, zapał, umiejętność rozwijania pasji, brak okazywania uczuć dezaprobaty. Oceniają, że są tolerancyjni, odporni na stres, potrafią działać pod presją, zachować umiar, podejmować trafne działania. Przypisują sobie poczucie humoru.

Osoba, która wskazywała na rolę religii i doświadczeń zawodowych, dostrzegając, że skutkowało to pojawieniem się u niej pragnienia dobra dla innych, gotowości do dzielenia bólu (i cierpienia) z osobą wspomaganą i przekraczanie własnych ograniczeń oraz empatii, odpowiedzialności, zaangażowania, rzetelności.

## **Podsumowanie**

Analiza pisemnych wypowiedzi studentów na temat własnych kompetencji pomagania sugeruje, że w zdecydowanej większości utożsamiają je oni z prezentowanymi przez siebie postawami. Jest to najliczniejsza grupa wśród wskazywanych przez nich składników kompetencji. Wśród najczęściej wymienianych są: empatia, okazywanie szacunku innemu człowiekowi, otwartość na drugiego. Można przyjąć, że studenci pedagogiki postrzegają się jako osoby gotowe rozumieć innych, potrafiące współodczuwać z innymi. Dostrzegają znaczenie norm etycznych w co najmniej podstawowym zakresie, jakim jest poszanowanie godności drugiego człowieka.

Dużo rzadziej studenci piszą o posiadanych przez siebie umiejętnościach służących pomaganiu. Wśród najliczniej wymienianych znalazły się aktywne słuchanie i prowadzenie w satysfakcjonujący sposób rozmowy. Być może mieli trudność w odpowiedzi na pytanie dotyczące własnych umiejętności, a być może w zakresie posiadanych odczuwają deficyty. Autorzy analizowanych prac przypisują sobie znajomość wiedzy

teoretycznej – prawdopodobnie z obszaru pedagogiki i psychologii – oraz oceniają, że dysponują „niezbędnymi informacjami” potrzebnymi na danym stanowisku pracy.

Z nielicznych wypowiedzi wynika, że być może studenci przypisują większą rolę w kształtowaniu się ich kompetencji służących pomaganiu doświadczeniom niezwiązanym bezpośrednio z edukacją formalną, którą wskazują jako źródło tylko jednego ze składników kompetencji – wiedzy. To wszystko, co w zdecydowanej większości postrzegają jako kompetencje pomagania – czyli prezentowane przez siebie postawy – prawdopodobnie uwarunkowane jest raczej doświadczeniami rodzinnymi, wcześniejszymi praktykami udzielania pomocy, doświadczaniem trudnych sytuacji życiowych, pracą zawodową i praktykami religijnymi.

Wnioski wypływające z analizy wypowiedzi niewielkiej grupy studentów zdają się korespondować z konkluzjami E. Siarkiewicz, E. Trębińskiej-Szumigraj, D. Zielińskiej-Pękał, mówiącymi o tym, że w procesie kształcenia przyszłych doradców warto zwracać większą uwagę na działania wykraczające poza tradycyjną dydaktykę szkoły wyższej, na umożliwienie studentom zdobywania różnorodnych doświadczeń, dzięki którym nabywają cennych umiejętności<sup>34</sup>.

Ponadto lektura tych prac wywołuje kolejne pytania, na które trudno udzielić odpowiedzi bez dalszych obserwacji zachowań ich autorów w roli osoby pomagającej (doradcy). Po pierwsze, czy przedstawiane przez studentów obrazy własnych kompetencji, są wynikiem ich osobistych refleksji, czy są odbiciem poznanych przekonań (wynikających z wiedzy normatywnej), albo może tworzone są wyłącznie na zapotrzebowanie nauczyciela zlecającego zadanie? Po drugie, na ile proces kształcenia – w założeniu przygotowujący do wykonywania profesji udzielającego pomocy innym – zawiera w sobie realny potencjał wspomagania rozwoju (lub modyfikowania) wypracowanych (w dużej mierze) poza uczelnią kompetencji ocenianych, jako ważne w pomaganiu?

#### **KOMPETENCJE DORADCY W AUTOPERCEPCJI STUDENTÓW**

**STRESZCZENIE:** Artykuł składa się z trzech zasadniczych części. W pierwszej autor uzasadnia podjętą przez siebie tematykę, nawiązując do wcześniejszych prac ilustrujących proces stawiania się refleksyjnym doradcą. W drugiej, na podstawie wybranej literatury rekonstruuje obszary kompetencji osób pomagających. Są to: wiedza merytoryczna, umiejętności szczegółowe, postawy wobec osób radzących się, świata i siebie samego. W trzeciej zasadniczej części autor przedstawia wyniki analizy pisemnych wypowiedzi studentów pedagogiki specjalności pomoc społeczna i socjoterapia na temat „Moje kompetencje osoby pomagającej”. Oprócz listy około 60 kompetencji zidentyfikowanych w pracach studentów, których posiadanie sobie przypisują, autor opisuje źródła kształtowania się tych kompetencji, wskazywanych przez samych studentów. Lektura artykułu skłania do refleksji nad podjęciem zmian w procesie kształcenia osób wyrażających zamiar pracy w zawodach pomocowych.

**SŁOWA KLUCZOWE:** kompetencje, stawianie się osobą kompetentną.

<sup>34</sup> E. Siarkiewicz, E. Trębińska-Szumigraj, D. Zielińska-Pękał, *op. cit.*, s. 126-127.

**COMPETENCE OF COUNSELLORS IN STUDENTS' SELF-PERCEPTION**

**SUMMARY:** The article consists of three main parts. In the first part the author justifies his subject referring to earlier works illustrating the process of becoming a reflective counsellor. In the second, on the basis of selected literature, reconstructs areas of competence. These are: knowledge, specific skills, attitudes to clients, to the world and to himself. In the third main part the author presents the results of the analysis of the papers of students of pedagogy (specialty welfare and sociotherapy) on the topic "My counsellor competence". In addition to a list of about 60 competencies identified in the students' papers, the author describes the source of development of these competencies, indicated by the students themselves. Reading the article tends to reflect on making changes in the teaching and training of students who intend to work in assistance occupations.

**KEYWORDS:** competence, becoming a competent person.