

Marcin Szumigraj\*

## **KLIENT WYOBRAŻONY – CZYLI KTO ZDANIEM STUDENTÓW PEDAGOGIKI POTRZEBUJE POMOCY?**

Głównym celem niniejszego tekstu jest zaprezentowanie poglądów studentów studiów magisterskich<sup>1</sup>, przygotowujących się do pracy w ramach szeroko pojętej pomocy społecznej, dotyczących osób, z którymi przyjdzie im w przyszłości pracować. W jakimś sensie tekst jest również przyczynkiem do refleksji nad zmianami w edukacji tych studentów. Artykuł składa się z trzech zasadniczych części. W pierwszej zarysowuję rozumienie obrazu klienta i jego rolę w udzielaniu pomocy, w drugiej przedstawiam możliwe wyjaśnienia kształtowania się wyobrażeń na temat osób radzących się, w trzeciej zaś prezentuję opisy wyobrazonego klienta ujawnianego w pracach studentów.

### **Rozumienie obrazu klienta i jego znaczenie w udzielaniu pomocy**

Przyjmuję, że obraz to rodzaj reprezentacji, otaczającego świata w umyśle człowieka (może być ona w pewnym sensie niezgodna z rzeczywistością), stanowiący jej ustrukturalizowanie, przybliżony (w jakimś stopniu uproszczony) opis rzeczywistości. Terminem „obraz w głowie” lub „stereotypem doskonałym” posługiwał się Walter Lippmann – amerykański dziennikarz, który spopularyzował ten termin w XX wieku. Samo pojęcie stereotypu zostało wprowadzone w 1798 roku przez Firmina Didota – francuskiego drukarza – na określenie gotowych, sztywnych matryc stosowanych w procesie drukowania. Pod koniec XIX wieku psychiatrzy zaczęli określać tym terminem niezmiennie i powtarzające się w sposobie ekspresji zachowania pacjentów<sup>2</sup>. Walter Lippmann opisywał go metaforycznie jako zielonawą szybę wystawową lub portiera na balu maskowym, który wpuszcza jedynie gości ubranych w odpowiedni kostium<sup>3</sup>. Dostrzeganą przez niego funkcją stereotypu było więc filtrowanie informacji już na etapie jej percepcji. Literatura psychologiczna dotycząca stereotypu jest bardzo

---

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

<sup>1</sup> Byli to studenci I roku pedagogiki, studiów drugiego stopnia, ze specjalności pomoc społeczna i socjoterapia Uniwersytetu Zielonogórskiego.

<sup>2</sup> Za: I. Kurcz, *Zmienność i nieuchronność stereotypów*, Warszawa 1994, s. 11-12.

<sup>3</sup> Za: S. Baley, *Wprowadzenie do psychologii społecznej*, Warszawa 1959, s. 156.

obszerna, obejmuje tradycje blisko stuletnich badań. Obecnie najczęściej mówi się o stereotypie jako reprezentacji umysłowej określonej kategorii społecznej i mimo różnic w ujęciu teoretycznym związanych z koncepcją społeczno-kulturową, psychodynamiczną i poznawczą, akcentuje się te same elementy, to jest: jego upraszczający charakter, nadmierną generalizację, sztywność i odporność na zmiany<sup>4</sup>. Współcześnie stereotyp jest strukturą poznawczą zakodowaną w umyśle jako reprezentacja kategorii społecznej, której cechą jest uproszczenie. Definiowany jest jako zespół przekonań dotyczących grup społecznych, które mogą trafnie lub nie opisywać realia, mogą być pozytywne lub negatywne. Z punktu widzenia psychologii poznawczej stereotyp pozwala na szybką orientację i radzenie sobie z nadmiarem informacji. Źródłem stereotypu upatruje się w socjalizacji, przejmowaniu wzorców kulturowych, w motywacji (obrona przed frustracją), a także we właściwościach umysłu ludzkiego – ograniczeniu przetwarzania informacji<sup>5</sup>. W potocznym rozumieniu – w dalszym ciągu – stereotyp jest postrzegany negatywnie, jako fałszujący rzeczywistość, co tłumaczy się obecnymi w nim uproszczeniami i nadmiernymi uogólnieniami. Prowadzone badania polegające na „poszukiwaniu prawdy” w stereotypach pozwalały niejednokrotnie na potwierdzenie zgodności opisu. Ida Kurcz wyraźnie podkreśla, że pojawia się tendencja w nauce, która mówi o trafności stereotypu<sup>6</sup>.

Samo istnienie stereotypu nie jest bezpośrednio przyczyną określonych zachowań, ale jako reprezentacja poznawcza może stanowić element zajmowanej postawy wobec określonych zjawisk czy osób. Jeżeli dodatkowo dana postawa nosi w sobie komponent afektywny o zabarwieniu negatywnym, to może uruchomić zachowanie osoby wobec określonych zjawisk o tym samym charakterze. Brak wrażliwości stereotypu na zmiany sytuacyjne (jednostkowe) powoduje, że mówimy o uprzedzeniach<sup>7</sup>.

Obraz można zatem rozumieć jak reprezentację poznawczą określonej rzeczywistości złożoną z kilku jej cech lub wybranych przekonań jej dotyczących, wskutek kategoryzacji (stereotypizacji)<sup>8</sup>. Zdaniem wielu autorów podstawą tego procesu jest wygląd zewnętrzny<sup>9</sup>. Im większa wybiórczość czy uproszczenie złożonego zjawiska obecne w obrazie, tym bardziej zasadne jest nazywanie obrazu stereotypem.

Przejdę teraz do omówienia relacji pomagania, by wskazać znaczenie obrazu radzącego się, który obecny jest w umyśle osoby radzącej. Punktem wyjścia do zrozumienia

<sup>4</sup> I. Kurcz, *Zmienność i nieuchronność...*

<sup>5</sup> I. Kurcz, *Zmiana stereotypów: jej mechanizmy i granice*, [w:] *Stereotypy i uprzedzenia. Uwarunkowania psychologiczne i kulturowe*, red. M. Kofta, A. Jasińska-Kania, Warszawa 2001, s. 3-5.

<sup>6</sup> *Ibidem*, s. 5.

<sup>7</sup> *Ibidem*, s. 8.

<sup>8</sup> Por. *ibidem*, s. 5.

<sup>9</sup> C.N. Macrae, Ch. Stangor, M. Hewstone, *Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie*, Gdańsk 1999.

pomagania jest rozpoznanie i nazwanie ról społecznych, w jakich funkcjonują zaangażowane w pomoc strony, następnie określenie warunków (przestrzeni, kontekstów), w jakich role te się realizują. Bez względu na różnice w podejściu teoretycznym w rozumieniu procesu poradnictwa przedstawianego przez Alicję Kargulową<sup>10</sup> (działania społecznego, zespołu instytucji, relacji interpersonalnej) podstawowym elementem jest występowanie w tym układzie dwóch ról: osoby radzącej i osoby radzącej się<sup>11</sup>. Radzący się w zależności od warunków instytucjonalnych (przestrzeni organizującej jego działanie) będzie nazywany doradcą, pracownikiem socjalnym, terapeutą, udzielającym wsparcia duchowego itd. Adekwatnie do tego radzący się bywa nazywany klientem, petentem, pacjentem, penitentem. Niezależnie od kontekstu organizacyjnego podstawowym działaniem radzącego jest niesienie pomocy w charakterze rady, wsparcia, w wyniku czego możliwe będzie podjęcie przez radzącego się stosownych decyzji lub osiągnięcie zmiany w zakresie prezentowanych przez niego postaw. Zasadniczym elementem, różnicującym specyfikę pomagania, wydają się szczegóły dotyczące ram działania osób radzących i radzących się. Role te pozostają ze sobą ściśle związane, co Barbara Hajduk nazywa sprzężeniem ról społecznych i co stanowi jeden z podstawowych mechanizmów motywacyjnych odpowiedzialnych za udzielanie pomocy, określanych przez nią terminem modelu udzielanej pomocy. Sprzężenie ról społecznych – w opinii badaczki – znajduje „szczególne zastosowanie w sytuacjach, w których występuje powiązanie ról społecznych np.: lekarz – pacjent, psycholog – klient” itp.<sup>12</sup> Szczególne zainteresowanie stanowi w nim wiedza na temat czynników psychospołecznych zwiększających gotowość i warunkujących zaangażowanie osoby radzącej do podjęcia działań mających na celu pomoc osobie radzącej się, pełniącej wobec radzącego rolę komplementarną. Według Barbary Hajduk i Edwarda Hajduka przesłanką opisywanego przez nich modelu jest teza o podwójnym uwarunkowaniu zachowań człowieka. Z jednej strony jest to względnie stały, odnoszący się do osobowości, układ cech jednostki, a z drugiej to układ bodźców organizujących sytuację społeczną osoby doświadczającej trudności. Zgodnie z ich ustaleniami pozytywnie warunkują gotowość do udzielenia pomocy ze strony osoby radzącej się: wysoki stopień internalizacji normy – należy pomagać człowiekowi w określonej roli doświadczającego trudności, pozytywne doświadczenia osoby radzącej w przezwyciężaniu trudności radzącego się, umiarkowany stopień dostrzeganej przez osobę radzącą rozbieżności pomiędzy realnym a wyobrażonym modelem osoby doświadczającej trudności (obraz radzącego

<sup>10</sup> A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa*, Warszawa 2006, s. 37-57.

<sup>11</sup> W tym miejscu warto przypomnieć, że rola społeczna jest związana z pozycją społeczną. Jest sposobem zachowania w pozycji społecznej, w konstrukcji, w której wyróżnia się trzy elementy: zachowania nakazane, zachowania zakazane i margines swobody. Za: J.H. Turner, *Socjologia. Koncepcje i ich zastosowanie*, Poznań 1998, s. 64; B. Szacka, *Wprowadzenie do socjologii*, Warszawa 2003, s. 154.

<sup>12</sup> B. Hajduk, E. Hajduk, *O rodzajach pomocy*, Kraków 2006, s. 118.

się), umiarkowany stopień samoakceptacji osoby w roli pomagającego<sup>13</sup>. Natomiast układem uwarunkowań sytuacyjnych jest obraz (reprezentacja) osoby radzącej się. Uwarunkowania te odnoszą się do położenia społecznego poszukującego pomocy, jego stopnia aktywności w poszukiwaniu pomocy. Zdaniem autorów, w sytuacji realnej decydującej o udzieleniu pomocy przez osobę radzącą znaczenie ma wzbudzający sympatię wygląd radzącego się, jego pracowitość, mniejsze (względem innych osób pełniących tę samą rolę) – możliwości intelektualne, skłonność do wyrażania wdzięczności za pomoc oraz niekorzystne warunki życia i niezawinione przez osobę radzącą się znalezienie się w trudnej sytuacji<sup>14</sup>. Wskazywane kryteria (pracowitość, mniejsze możliwości intelektualne, okazywanie wdzięczności, wzbudzające poruszenie lub nawet litość warunki sytuacyjne, okazywanie bezsilności) wskazują na niższą pozycję roli radzącego się względem roli doradcy i wagę tej zależności dla działania pomocowego, które w tej sytuacji nosi znamiona dominacji (poczucia lepszości) osoby radzącej<sup>15</sup>.

W przygotowaniu osób do pełnienia ról radzących (m.in. pracowników socjalnych, asystentów rodzinnych, doradców zawodu) istotne staje się zatem podejmowanie działań, których rezultaty widoczne będą nie tylko w zakresie samoakceptacji kandydatów w określonej, podejmowanej przez siebie roli zawodowej, internalizacji stosownej normy pomocy, ale także obejmować będą troskę o kształt obrazu osoby radzącej się w umysłach osób radzących<sup>16</sup>.

Badania ankietowe poszukujące odpowiedzi na pytanie: „jaki jest obraz klienta pomocy społecznej w percepcji osób aspirujących do wykonywania zawodu pracow-

<sup>13</sup> Por. *ibidem*, s. 119.

<sup>14</sup> Barbara Hajduk prowadziła badania empiryczne na grupie nauczycieli i ich uczniów, mające na celu weryfikację przyjętych założeń teoretycznych – tezy o podwójnym uwarunkowaniu zachowań człowieka w sytuacji pomagania. Wyniki prowadzonych prac potwierdziły opisywane współzależności, zob. B. Hajduk, *Wyznaczniki gotowości do pomocy uczniom*, Zielona Góra 1995.

<sup>15</sup> Nierówność ról występujących w sytuacji pomagania była wielokrotnie opisywana w literaturze przedmiotu, np. J. Kargul, *Kilka uwag o niebezpieczeństwach poradnictwa*, [w:] *Teoretyczne i metodologiczne problemy poradownictwa*, red. A. Kargulowa, Wrocław 1985; M. Szumigraj, *Poradnictwo jako subtelny instrument sprawowania władzy*, [w:] *Z podstaw poradownictwa*, z. 2, red. B. Wojtasik, Wrocław 1998; E. Siarkiewicz, *Różne oblicza niejednoznaczności poradnictwa*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra 2004; B. Wojtasik, *Pułapki manipulacji w poradnictwie zawodowym*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*; E. Zierkiewicz, *Feministyczna krytyka poradnictwa*, [w:] *Poradownictwo – kontynuacja dyskursu*, red. A. Kargulowa, Warszawa 2009; M. Mielczarek, *Władza doradcy w relacjach z radzącym się*, [w:] *Poradownictwo – kontynuacja dyskursu*.

<sup>16</sup> W badaniach Instytutu Spraw Publicznych z 2010 r. wskazywano, że wśród motywów do wyboru zawodu pracownika socjalnego dominuje jednak motywacja altruistyczna – chęć pomagania innym (56%), a na kolejnych miejscach znajduje się orientacja przypadkowa (42,9%) i możliwość samorealizacji (26%). Wśród kobiet dominuje chęć pomocy innym, mężczyźni najczęściej zostawali pracownikami socjalnymi z przypadku. *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, red. M. Rymśza, Warszawa 2011, s. 49-52.

nika socjalnego oraz praktyków?”<sup>17</sup>, dotyczące uprzedzeń pracowników socjalnych i studentów przygotowujących się do zawodu, prowadziła Elżbieta Lipowicz w latach 1997 i 2011. W jej opinii pozbawiony stereotypów obraz osoby wspomaganej można uznać za podstawowy warunek w sytuacji pomagania innym. Wyniki badań wskazywały jednak, że klient zawsze zostaje zaszeregowany do określonej dysfunkcji, która nadaje mu pewne prawa, wyznacza zakres pomocy, pomaga porządkować wiedzę na temat problemów społecznych. Autorka ustaliła zestaw charakterystycznych cech trzech kategorii klientów pomocy społecznej: alkoholika, narkomana i bezdomnego. Respondenci postrzegali alkoholika jako osobę, z którą kontakt wywołuje duży dyskomfort, negatywnie oceniana jest jego powierzchowność. Z kolei narkoman był uważany za osobnika żyjącego chwilą, natomiast bezdomny – jako człowiek o niechlujnym wyglądzie, bierny życiowo. Osoby chore psychicznie oceniane były jako zagubione i nieufne. W opinii E. Lipowicz przewaga i różnorodność cech pejoratywnych, silnie stygmatyzujących, przemawia za wnioskiem o znacznym dystansie i niezrozumieniu problemów osób doświadczających trudności przez osoby zobowiązane im do udzielenia pomocy. Funkcjonujący negatywny obraz klienta pomocy społecznej nie ułatwia dostrzegania pozytywnego potencjału i możliwości poradzenia sobie z trudnościami przez osoby występujące w roli radzących się, a być może nawet je uniemożliwia<sup>18</sup>. Autorka badań zaobserwowała także tendencję do radykalizacji ocen widoczną wraz ze wzrostem praktyki w zawodzie.

W 2010 roku Instytut Spraw Publicznych prowadził badania wśród pracowników socjalnych, w których zebrano liczne wypowiedzi na temat klientów pomocy społecznej. Analiza ich wypowiedzi pozwoliła na dostrzeżenie, że podkreślali oni małe kompetencje społeczne i kulturowe osób radzących się, ich nieporadność życiową oraz kultywowany od pokoleń styl życia z pomocy społecznej<sup>19</sup>. W odbiorze autorów raportu klienci byli przedstawiani jako osoby wrogie, cwane, roszczeniowe, a nawet zagrażające pracownikowi socjalnemu, w tym niejednokrotnie dobrze poinformowane o przysługujących im prawach. Uderzające, że osoby bardziej świadome, które być może w innych okolicznościach zostałyby opisane jako przebojowe czy asertywne, przez osoby radzące oceniane są negatywnie. W przeprowadzonych badaniach ujawnił się także obraz osoby radzącej się jako osoby cichej, biernej, wymagającej nieustannej mobilizacji, opieki i wsparcia, zdyscyplinowanej i sprawiającej najmniej trudności, uległej wobec osób radzących. Te uległe, podporządkowujące się dominacji osoby są oceniane pozytywnie. Według tych badań były to najczęściej osoby chore i starsze. Pracownicy socjalni podkreślali rolę

<sup>17</sup> E. Lipowicz, A. Łuczak, *Cechy klientów pomocy społecznej w opiniach studentów i pracowników socjalnych – komunikat z badań*, „Rocznik Lubuski” 2013, t. 39, cz. 2.

<sup>18</sup> *Ibidem*, s. 153-154.

<sup>19</sup> *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, red. M. Dudkiewicz, Warszawa 2011, s. 36.

i znaczenie własnego doświadczenia w profesjonalizacji, umniejszając wagę wiedzy akademickiej, negowali przydatność wiedzy nabywanej w trakcie edukacji formalnej przygotowującej ich do zawodu, waloryzując praktykowanie w zawodzie<sup>20</sup>.

### **W jaki sposób powstaje obraz klienta?**

Przywoływane wyniki badań niewątpliwie wskazują, że obraz osoby radzącej się obecny w umyśle podejmujących rolę osób radzących powstaje w wyniku szeroko rozumianych procesów edukacyjnych, zarówno tych formalnych, jak i tych opartych na doświadczeniu prywatnym. Można podejrzewać, że w przypadku osób pracujących z człowiekiem prawdopodobnie większego znaczenia nabiera edukacja nieformalna, będąca rezultatem spotkań z innymi, doświadczeń codzienności – będących źródłem trudności życiowych i rezerwuarem sposobów radzenia sobie z nimi. Krystalizowanie się obrazu klienta zachodzi w procesie edukacji poprzez wskazywanie na pewne cechy i właściwości pozwalające wyróżnić „osobnika z problemami” z tła – radzącej sobie populacji. W jakimś sensie zależna jest zatem od istniejących już wcześniej obrazów (stereotypów). Wskazuje się, że postrzeganie jest uzależnione od doświadczeń kulturowych, przygotowania percepcyjnego, wytworzonego nastawienia – opartego na oczekiwaniach wynikających z doświadczenia lub wytworzonego przez instrukcję, a także zainteresowań, motywów i tendencji do samoobrony<sup>21</sup>. Podczas studiów studenci zostają w pierwszej kolejności zapoznani ze statutowo przypisanymi pracownikom socjalnym grupami klientów: osobami ubogimi, osieroconymi, bezdomnymi, bezrobotnymi, niepełnosprawnymi, długotrwale lub ciężko chorymi, doświadczającymi przemocy w rodzinie, będącymi ofiarami handlu ludźmi, kobietami w ciąży i matkami wielodzietnymi, osobami bezradnymi w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i gospodarstwa domowego, cudzoziemcami (o statusie uchodźcy, objętymi ochroną uzupełniającą lub mającymi zezwolenie na pobyt czasowy) doświadczającymi trudności w integracji ze społeczeństwem polskim, osobami mającymi trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego; alkoholikami, narkomanami, osobami, które doświadczyły zdarzenia losowego i sytuacji kryzysowej, klęski żywiołowej lub ekologicznej<sup>22</sup>.

Anna Bilon i Józef Kargul podjęli próbę rozważań nad definiowaniem roli doradcy (pomagającego) warunkowanej kontekstami społeczno-kulturowymi<sup>23</sup>. Nie chcąc przywoływać szczegółowych, wnikliwie przedstawianych przez autorów argumentacji,

<sup>20</sup> *Ibidem*, s. 45-46.

<sup>21</sup> P.H. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, Warszawa 1997, s. 252-254.

<sup>22</sup> Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., art. 7.

<sup>23</sup> A. Bilon, J. Kargul, *Społeczno-kulturowe konteksty definiowania roli doradcy*, „Studia Poradniczne” 2012, s. 85-109.

zwróć jedynie uwagę na odmienne definiowanie roli doradcy w kulturach o małym i dużym dystansie władzy, kulturach różniących się orientacją indywidualną i kolektywną, kulturach „męskich” i „kobięcych”. W opinii autorów specyfika polskiej kultury sprzyja definiowaniu roli osoby radzącej jako znawcy, korektora niepożądanych i niewłaściwych zachowań, zachowującego duży dystans do klienta, skłonnego do budowania formalnych relacji z klientem.

Z kolei z badań Teresy Zbyrad wynika, że najczęściej pracownicy socjalni podejmują cztery typy ról: konformisty, reformatora, urzędnika i statysty<sup>24</sup>. Natomiast w opinii Arkadiusza Żukiewicza po zakończonym cyklu kształcenia pracownicy socjalni mogą przyjmować następujące role zawodowe: administratora, diagnosty, planisty, doradcy, obserwatora, modyfikatora, sprawozdawcy i wnioskodawcy<sup>25</sup>.

Zdaniem Moniki Noworolnik-Mastalskiej rozwój profesjonalny jest rodzajem uczenia się w relacjach<sup>26</sup>. Może ono zachodzić w drodze praktykowania<sup>27</sup>, czy też krytycznego dialogu, budowania tożsamości (stawania się), uczenia się w kontekście makrostruktury społecznej, historii życia. Uczenie się w relacjach jest procesem dialektycznym zachodzącym pomiędzy jednostką a otoczeniem społecznym, dziejącym się w przestrzeni społecznej. W jej opinii motywacja studentów do pracy w sektorze społecznym jest zróżnicowana i podmiotowo złożona. Czynniki takie jak pochodzenie społeczne i kapitał kulturowy nie tyle determinują, ile mocno komplikują uczenie się. Percepcja studentów jest w dużej mierze formowana poprzez uprzednie doświadczenia, stanowiące układ poznawczo-emocjonalny, który wstępnie warunkuje odbieranie sytuacji<sup>28</sup>, ale uczenie się zawodu zachodzi zawsze w relacjach społecznych. W opinii Henninga Sallinga Olesena i Kirsten Weber – przywoływanych przez M. Noworolnik-Mastalską duńskich badaczy – w programach kształcenia profesjonalistów obecne są oczekiwania społeczne odnoszące się do roli zawodowej, do której studenci są przygotowywani. W trakcie edukacji oczekiwania te zostają przyswojone, ale w proces uczenia się formalnego zostają równocześnie zaangażowane emocje, wcześniejsze doświadczenia życiowe studentów, co może proces kształtowania się roli zawodowej modyfikować w kierunkach, których nie można z góry określić precyzyjnie<sup>29</sup>. Autorka konkluduje, że poczynione obserwacje nad uczeniem się studentów wskazują, że percepcja świata studentów jest ograniczona, jeśli chodzi o dostrzeganie przez nich złożoności poznawa-

<sup>24</sup> T. Zbyrad, *Konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego*, [w:] *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, red. W. Szymczak, Lublin 2009, s. 59.

<sup>25</sup> A. Żukiewicz, *Praca socjalna ośrodków pomocy społecznej*, Wrocław 2002, s. 125.

<sup>26</sup> M. Noworolnik-Mastalska, *Rozwój profesjonalny jako uczenie się w relacjach*, „Studia Poradnicze” 2013.

<sup>27</sup> M. Malewski, *Od nauczania do uczenia się. O paradygmatycznej zmianie w andragogice*, Wrocław 2010, s. 94-101.

<sup>28</sup> M. Noworolnik-Mastalska, *op. cit.*, s. 79.

<sup>29</sup> *Ibidem*, s. 74.

nych zjawisk, ich wcześniejszymi doświadczeniami życiowymi. Warto pamiętać, że będą to zarówno doświadczenia pozytywne, jak i urazowe, co w przypadku przygotowania do pracy w zawodach pomocowych ma szczególne znaczenie.

Reasumując: obraz osoby radzącej się, jak również przekonania co do powinności funkcjonowania w roli radzącego, kształtują się w całościowym procesie uczenia się, w edukacji formalnej, pozaformalnej i nieformalnej. W tym procesie prawdopodobnie decydującą rolę odgrywa uczenie się z życiowych doświadczeń, a jego modyfikacje poprzez profesjonalne przygotowanie do zawodu wydają się ograniczone. W mojej opinii stanowi to uzasadnienie do modyfikacji procesu przygotowania i doskonalenia zawodowego osób pełniących rolę radzących. Rodzi potrzebę podejmowania identyfikacji i refleksyjnej dyskusji nad doświadczeniami, które skłoniły do podjęcia przez studentów decyzji edukacyjnych i zawodowych – podjęcia kształcenia w zawodach pomocowych. Niejednokrotnie będzie także wymagać działań korekcyjnych, terapeutycznych pozwalających na poradzenie sobie z wcześniejszymi urazami<sup>30</sup>.

### **Obraz radzącego się w wypowiedziach studentów**

Na pierwszych zajęciach w ramach prowadzonych zajęć fakultatywnych poradnictwo i pomoc w semestrze zimowym 2012/2013 studenci pierwszego roku studiów drugiego stopnia pedagogiki o specjalności pomoc społeczna i socjoterapia Uniwersytetu Zielonogórskiego zostali poproszeni o przygotowanie pisemnych wypowiedzi na temat osoby, która potrzebuje pomocy<sup>31</sup>. Postawione im pytanie brzmiało: „Kim jest osoba, której gotów jestem pomóc?”<sup>32</sup>. Łącznie zebrano trzydzieści wypracowań, poddanych w dalszej kolejności lekturze i analizie, w toku której poszukiwano wskazywanych przez studentów cech i przekonań odnoszących się do osób radzących się, a także osób im pomagających, tworzących z nimi relację w sytuacji pomagania. W ten sposób uzyskano wyłaniający się z wypowiedzi grupowy obraz (stereotyp) osoby radzącej się, obecny w świadomości, czy raczej w ujawnianych poglądach studentów.

Wypowiedzi studentów wskazują, że cechą wspólną potencjalnego klienta poszukującego pomocy jest niesprzyjający układ warunków życiowych i poczucie bezradności opisywane w następujący sposób.

*[Jest to] Osoba, która znajduje się w trudnej sytuacji życiowej. Jest uboga, bezrobotna, lub jest nią alkoholik. Inną grupą jest osoba znajdująca się na wysokim stanowisku, a wcześniej nie-*

<sup>30</sup> Etap ten jest znany w przygotowaniu zawodowym psychoterapeutów.

<sup>31</sup> Warunkiem formalnym uczestnictwa w zajęciach było posiadanie dyplomu licencjata z zakresu pracy socjalnej, poradnictwa lub resocjalizacji.

<sup>32</sup> Przedstawione wypracowania splotywały w różnym czasie, trudno zatem precyzyjnie określić czas ich powstawania. Można z dużym prawdopodobieństwem założyć, że zdecydowana większość z nich została przygotowana pod koniec semestru.



*zgłaszająca się po poradę, nagle znajdująca się w kryzysie [...], cechą łączącą jest bezradność (1); często osoba, która potrzebuje naszej pomocy postrzegana jest jako niezaradna życiowo, nie potrafiąca się wykazać samodzielnością (15); według mojej oceny wokół nas jest bardzo wiele osób, które potrzebują pomocy [...], to człowiek zagubiony, niepotrafiący poradzić sobie z własnymi słabościami, bezradny. Ktoś, kto nie chce prosić o pomoc, bo uważa, że na nią nie zasługuje, że jest wiele innych osób, którym pomoc przydałaby się o wiele bardziej (27)<sup>33</sup>.*

Sytuacje bezradności i osoby radzące się konkretyzowane są jako alkoholicy, bezdomni, bezrobotni, osoby starsze, niepełnosprawne, kobiety porzucone przez męża, będące ofiarami przemocy.

*to bezdomny i osoba starsza jako potrzebujący pomocy. Najczęściej ludzie bezdomni postrzegani są jako samotni, bezrobotni, biedni, brudni, zaniedbani i czuć od nich nieprzyjemnie zapachy. Żebrzą na ulicach lub grzebią w śmietnikach, zbierają butelki, puszki oraz złom [...] dużo osób starszych charakteryzuje się różnymi stopniami niepełnosprawności (3); ludzie potrzebujący pomocy to najczęściej osoby bezrobotne, bezdomne, osoby mające problemy z różnego rodzaju uzależnieniami, rodziny mające trudną sytuację finansową, osoby dotknięte przemocą i jednocześnie niepotrafiące same zmienić swojego dotychczasowego życia [...] (4).*

W niektórych wypowiedziach pojawia się zróżnicowanie osób radzących się ze względu na płeć. Kobiety są charakteryzowane w sposób sugerujący, że w odczuciu studentów częściej ich trudna sytuacja życiowa jest wynikiem niesprzyjających okoliczności, ale także aktywnej postawy zmierzającej do uniezależnienia się od innych – co wydaje się oceniane w pozytywny sposób:

*kobieta, która dużo przeżyła w swoim życiu, straciła rodzinę, która była najważniejszym i jedynym dorobkiem jej życia (13); szczęśliwa kobieta [...], która nagle popełnia samobójstwo (22); tą osobą jest kobieta, może dlatego że częściej spotyka się kobiety niezaradne życiowo, które zbyt wcześnie rozpoczęły dorosłe życie [...] kobieta stara się być niezależna (30).*

W pracach studentów mężczyźni opisywani są w kategoriach *negatywnego stereotypu pijaka (9) czy mężczyzny ubogiego, mieszkającego w noclegowni czy też żebrzącego na ulicy (22).*

Jakie cechy studenci przypisują osobom radzącym się? W wypowiedziach obecne są opisy odnoszące się zarówno do cech zewnętrznych, jak i cech ilustrujących sposób funkcjonowania emocjonalnego.

*Takie osoby nie dbają o ubiór, wygląd, chodzą często brudne, zaniedbane, takie osoby często popadają w depresję, smutek, brak chęci do podjęcia jakiegokolwiek działania, brak motywacji do zmiany swojego życia (4); osoba zwracająca się o pomoc bywa smutna, może odczuwać zakłopotanie czy wręcz wstyd wynikający z poczucia porażki. Różne są typy klientów. Jedni mogą być wycofani, nieufni wobec osoby pomagającej inni zaś mogą reagować nerwowo, mieć skonkretyzowane oczekiwania. Takie osoby bywają często roszczeniowe (5).*

<sup>33</sup> W przywołanych fragmentach wypowiedzi studentów zachowano oryginalne brzmienie i pisownię. Liczby na końcu cytatu oznaczają pracę, z której pochodzi wypowiedź.

Jednocześnie studenci werbalizują w sposób bardzo wyraźny, świadomy, że przywoływany przez nich w pierwszej chwili obraz osoby radzącej się jest nadmiernie uproszczony i stanowi raczej rodzaj stereotypu o negatywnym zabarwieniu. Dlatego dodają, że znalezienie się w roli osoby poszukującej pomocy potencjalnie dotyczy wszystkich ludzi, a więc przedstawiających cechy inne niż te składające się na wskazywany stereotyp.

*Ale to tylko stereotypy, które często są nieprawdziwe [...]. Większość osób bezdomnych wygląda jak my i niczym się od nas nie różni. Większość przebywa w schroniskach czy innych placówkach [...]. Naprawdę to każdy z nas potrzebuje jakiejś pomocy, mniejszej bądź większej. I to bez różnicy czy jest to ksiądz, lekarz, nauczyciel czy polityk (3).*

W przytoczonych opisach zwraca uwagę postrzeganie klientów jako tych, którzy doświadczają negatywnych emocji, utraty motywacji do działania, zniechęconych, nieufnie (urazowo) nastawionych do otoczenia, często podejmujących działania o charakterze obronno-agresywnym, manipulacyjnym, wykorzystującym sytuację do niewiadomych celów. Te właśnie cechy odpowiadają za ujawnianą w opisach przestrożę, zasadę, na podstawie której studenci definiują rolę osoby radzącej. Jest nią zasada ograniczonego zaufania.

*niejednokrotnie klienci oszukują, próbują manipulować uczuciami osoby pomagającej. Pracownik socjalny musi dokładnie weryfikować informacje otrzymane od klienta, nie dać się wciągnąć w prowadzoną przez niego grę, mającą na celu postawienie siebie w sytuacji „ofiary” (5).*

W związku z tym w ujawnianym przez studentów obrazie osoby radzącej się można odnaleźć treści odnoszące się do warunków, jakie stawia się potencjalnym klientom. Są to oczekiwania, które stanowią zasady łączącej relacji osoby radzącej się z radzonym. Odnoszą się one do poczucia odpowiedzialności, deklaracji zmiany własnego funkcjonowania i warunków życia, oczekiwań, postaw, stopnia autorefleksji i samokrytyki osoby radzącej się.

*osoba, której chcemy pomóc powinna być świadoma odpowiedzialności za swoje zachowanie oraz wyrażać chęć poprawienia siebie i swojego życia. [...], chętna do współpracy [...], powinna zdawać sobie sprawę z błędów jakie popełniła i z pomocą pomagającego budować w sobie silną wolę oraz [...] poczucie własnej wartości (7); Wiele się słyszy o naciągaczach [...]. Nie pomogłabym osobom, które mają pretensjonalny stosunek do udzielanej pomocy. Uważają, że należy im się pomoc, tylko dlatego, że nie potrafią usamodzielnąć się, a nie starają się zmienić cokolwiek w swoim podejściu do realiów życia (12).*

W ujawnianym obrazie osób radzących się ważne miejsce zajmuje ich jednoznaczna postawa – proszenia o pomoc: *według mnie osoba potrzebująca powinna chcieć pomocy, powinna o nią zabiegać (21).*

Wśród werbalizowanych oczekiwań względem klienta pojawiają się także takie, które stanowią zestaw wymagań dotyczących zewnętrznych cech klienta i ich pozapo-

mocowych relacji: *wygląd zewnętrzny osoby, jego schludność i czystość, nienatarczywi, grzeczni, niewulgarni, osoby które znam i darzę sympatią* (9).

Niektórzy ze studentów ujawniają osobiste urazy, które mogą stanowić dla nich trudność w późniejszych relacjach zawodowych. Są oni świadomi własnych emocji i uprzedzeń wobec określonej grupy osób. Deklarują, że są w stanie przełamać ograniczenia w sytuacjach zagrażających życiu osoby radzącej się i w takich okolicznościach podjąć stosowną interwencję:

*na pewno bym nie pomogła osobie, która wyrządziła mi krzywdę [...] pojawia się strach, uprzedzenie. Nie zaliczam tutaj sytuacji zagrażającej życiu. W takich sytuacjach należy odłożyć swoją zranioną duszę oraz złość na bok – najważniejsze jest życie* (8); *Alkoholik cierpi, jego percepcja świata ulega zniekształceniu. Widok osoby uzależnionej od alkoholu wzbudza we mnie dwojakie uczucia. Z jednej strony czuję odrazę, pogardę, z drugiej jest mi go bardzo żal* (21).

Uderzające w niektórych wypowiedziach studentów są akapity, w których w jednoznaczny sposób opisują obraz osób – w ich przeświadczeniu – podzielany przez dużą część społeczeństwa i jednocześnie podkreślają, że nie podzielają tych opinii lub nie dają sobie prawa do tego typu ocen jako potencjalni pomagający:

*kobiety przychodzące tam, chcą wyludzić pieniądze, [...] że ludzie wyludzają pieniądze od państwa, a w domach trzymają złote lwy, są leniwi, nie chce im się pracować. Jednak ja nie posługując się stereotypami, stwierdzam, że jeśli ktoś zwraca się z prośbą o pomoc, to znaczy, że naprawdę jej potrzebuje, a my nie powinniśmy w żaden sposób komentować ani krytykować* (10).

Istnienie modelu osoby radzącej się w świadomości osób radzących jest w odczuciu studentów utożsamiane z negatywnym stereotypem, a nawet uprzedzeniami. W jednej z wypowiedzi student ujawnia, że źródłem stereotypowej wiedzy o osobach radzących się jest środowisko pracy: *duża ilość uprzedzeń, którą w sobie posiadamy wynika również z informacji, które uzyskujemy od swoich współpracowników* (18). Dlatego studenci zgłaszają deklaracje dotyczące konieczności ograniczenia własnych skłonności do uogólniania, ulegania wpływom ocen innych osób. Stawiają sobie, jako osobom występującym w roli radzących, wysokie wymagania względem osób radzących się:

*bardzo ważne żeby nie potępiać go za częste błędne decyzje* (1); *przypadki osób, które w sposób roszczeniowy [...], sposób perfidny i wyrachowany zmierzają do założonego celu [...] postrzegani jako idących na łatwiznę, chcący coś zedrzeć z państwa, mający problem z alkoholem lub innymi używkami, skłonni do agresji, nie umiejący wychowywać dzieci, śmierdzący lub zaniedbani, niewykształceni, leniwi i niezaradni. Nie możemy ukrywać, że w wielu przypadkach jest to prawdziwe jednak nie tyczy to każdego. Trzeba pamiętać, że każda osoba to indywidualny przypadek* (15); *Bardzo poważnym zagrożeniem staje się dla nas myślenie stereotypowe [...] postrzeganie ludzi za pomocą stereotypów powoduje, że nie myślimy o niej w kategoriach indywidualności czy niepowtarzalności, tylko od razu szufladkujemy ją* (25).

Zobowiązanie do przełamывania stereotypowego myślenia o osobach radzących się, konieczności *otwarcia się na ludzi i na ich potrzeby* (24), pojawia się w wielu wypo-

wiedziach studentów i trudno się oprzeć wrażeniu, że stanowi rodzaj mantry, zaklęcia, które ma przeciwdziałać skłonności do uproszczeń i nieuzasadnionych generalizacji<sup>34</sup>. Jednocześnie u części studentów istnieje świadomość ograniczeń ludzkiej natury, tego, że *nie jest możliwe całkowite odcięcie się od pewnych stereotypów, własnych odczuć względem danego problemu czy też osoby. Jednak bardzo ważne, aby do każdego podchodzić w indywidualny sposób* (5). Świadomość istnienia zgeneralizowanych wyobrażeń na temat osób radzących się jest, jak się wydaje, powszechna wśród omawianej grupy studentów. Jednakże w ich ocenie postrzegana jest wyłącznie negatywnie. W wypowiedziach studentów nie ujawnią się sądy odnoszące się do pozytywnego stereotypu osoby radzącej się. Prawdopodobnie funkcjonujący w świadomości studentów „obraz klienta” jest powodem wstydu bądź źródłem lęku przed posądzeniem o brak profesjonalizmu w roli osoby radzącej. Trudno oprzeć się wrażeniu, że wypowiadający się studenci dążą do wyparcia „obrazu klienta” ze świadomości. Możliwym tego skutkiem jest być może pojawiające się naiwne pragnienie *tabula rasa*, skutkujące w praktyce ryzykiem przedmiotowego traktowania radzącego się, odcięcia się od emocjonalnej natury, tak jak w takiej wypowiedzi:

[osoba pomagająca] *przypomina mi trochę lekarza, który zaczyna pracę i widzi w każdym pacjencie jakiś ciekawy przypadek. Może przez to pewnych objawów po prostu nie dostrzegać lub je zanegować. Chciałabym, aby osoba, która się zdecyduje przyjść po pomoc zobaczyła we mnie białą kartkę. A nie kolejną osobę, która ją ocenia nawet dobrze jej nie znając* (2).

Być może usuwanie obrazu osoby radzącej się ma swoje źródło bądź skutkuje postawą, którą można określić jako „szczególną ignorancję”, będącą w istocie poczuciem przewagi intelektualnej i moralnej, wysokich kompetencji zawodowych, wspieranych autorytetem instytucji (urzędniczej władzy). Widoczne jest to w protekcyjnym tonie następującej wypowiedzi:

*Należy wspierać osoby słabsze, o mniejszym poczuciu wartości, z kompleksami, zaniżoną samooceną. Uważam, że jestem osobą, która ze względu na cechy osobiste, takie jak wrażliwość, wysokie poczucie uczciwości, twardy charakter oraz altruizm nie wacha [sic!] się przed udzieleniem pomocy innym [...]. Jako pracownik socjalny jestem zobowiązana pomóc każdemu kto się po nią zgłosi* (12); *z własnego punktu widzenia wiem, że często osobami bezdomnymi są osoby z wyboru [...], czy skoro oni wybrali takie życie to czy chcą naszej pomocy? Czy nie po to wybrali wolność by nikt im nie wmawiał, co jest dobre a co złe? A może właśnie takim zachowaniem chcą zwrócić na siebie swoją uwagę* (24).

Jedna ze studentek otwarcie przyznaje, że brak pokory był jednym z elementów jej postawy wobec osób radzących się: *Patrzyłam prawie na wszystkich bezrobotnych jak na*

<sup>34</sup> Na podstawie treści wypowiedzi niemożliwe jest sformułowanie sądu, czy jest to warunkowane uczestnictwem w realizowanych zajęciach, czy jest wynikiem wcześniejszych szeroko rozumianych doświadczeń edukacyjnych.

*nieudaczników życiowych [...] własne doświadczenie znalezienia się w trudnej sytuacji spowodowało, że dostałam lekcję pokory (16).*

W wypowiedziach – nie wprost – ujawniają się przekonania o potrzebie nierówności obu ról w relacji radzącego i radzącego się. Formułowane są oczekiwania podporządkowania się osoby znajdującej się w trudnej sytuacji osobie pełniącej rolę radzącego. Ilustrują to następujące wypowiedzi:

*strasznie nie lubię jak klienci próbują coś mi narzucić, odnoszą się do mnie z niechęcią lub są roszczeniowi, dobrze mi się pracuje z osobami otwartymi, które chętnie współpracują z innymi, dla których nie jest problemem mój młody wiek. Natomiast strasznie ciężko mi się pracuje z osobami negującymi wszystkie moje pomysły i propozycje zajęć, oraz takie, które oczekują ode mnie ciągłej uwagi (18); Powinno się pokazywać ich możliwości twórcze, że są ludźmi takimi jak my i są przede wszystkim wartościowi, a nie bezużyteczni, potrzebują przyjaciół (19).*

Studenci zgłaszają deklarację pomocy w odniesieniu do dwóch grup osób znajdujących się w niekorzystnej – ich zdaniem – sytuacji życiowej, nie wyjaśniając bliżej, czym się kierują w swoich orientacjach. Szczątkowe informacje sugerują, że związane może to być ze szczególnym zrozumieniem sytuacji ich bezradności. Jest to grupa wychowanków placówek opiekuńczo-wychowawczych:

*nawet jeśli są to osoby o ciężkim charakterze (12); dzieci z rodzin dysfunkcyjnych, gdyż sytuacja tych dzieci jest traumatyczna (14); [oraz grupa osób starszych] [...] często są to ludzie zmęczeni życiem, nikomu niepotrzebni, żyjący w nędzy i opuszczeniu. [...] Człowiekowi starymu odbiera się prawo do godnego starzenia się, starszym trudno jest odnaleźć się w dzisiejszym świecie (11).*

Dokonując podsumowania omówionych treści, warto podkreślić następujące tezy. Studenci mają świadomość roli osoby radzącej się i radzącego, ich swoistej komplementarności opartej na ich nierówności. Ujawniają istnienie modelowego obrazu osoby radzącej się, (stereotypu), którego pozytywnego znaczenia w udzielaniu pomocy nie są w pełni świadomi. W wyobrażeniach studentów odnoszących się do osoby radzącej się dominują opisy osób znajdujących się w sytuacjach trudnych życiowo – bezdomności, bezrobocia, uzależnienia. Trudno oprzeć się wrażeniu, że dramatyzm obecny w opisach osób radzących się (np. dotyczący ich zewnętrznego wizerunku), funkcjonowania społeczno-emocjonalnego ułatwia definiowanie roli klienta, podanie charakterystycznych nakazanych i zakazanych jego zachowań. Jednocześnie wyrazistość tych opisów pozwala na zdecydowane zróżnicowanie zachowań przynależnych osobie radzącej, dokonanie oddzielenia ról, ale również ich pozycjonowania, aprecjacji roli radzącego, przy równoczesnej deprecjacji roli osoby radzącej się. W deklarowanym przez studentów odbiorze przeważa negatywna ocena wyobrażeń dotyczących osoby radzącej się, która skłania ich do wniosku o konieczności jej porzucenia. Być może jest to wynik otrzymywanego w trakcie formalnej edukacji przekazu o konieczności indywidualnego podejścia do klienta, gdyż to doświadczenie życiowe prawdopodobnie odgrywa decydującą rolę

w konstruowaniu modelu osoby radzącej się. Kwestia ta wymaga jednak podjęcia dalszych badań dotyczących efektów procesu kształcenia.

#### **KLIENT WYOBRAŻONY – CZYLI KTO ZDANIEM STUDENTÓW PEDAGOGIKI POTRZEBUJE POMOCY?**

**STRESZCZENIE:** W niniejszym artykule autor prezentuje poglądy studentów pedagogiki studiów magisterskich, którzy przygotowują się do pracy w sektorze pomocy społecznej. Autor przedstawia wyobrażenia studentów dotyczące osób wymagających pomocy, o których studenci pisali w esejach. Ponadto autor omawia rolę obrazu klienta w udzielaniu pomocy zgodnie z modelem sprzężonych ról społecznych opisywanym przez Barbarę Hajduk, potencjalne źródła kształtowania się stereotypów studentów dotyczących osób, z którymi będą pracowali w przyszłości. W zamierzeniu autora, tekst może być przyczynkiem do refleksji nad zmianami w edukacji studentów. Wnioski sugerują potrzebę podjęcia w większym stopniu pracy z doświadczeniem studentów, zmianą ich stereotypów, kształceniem ich postaw.

**SŁOWA KLUCZOWE:** stereotyp, obraz klienta, rola zawodowa.

#### **THE IMAGINED CLIENT – WHO NEEDS HELP IN THE OPINION OF EDUCATION STUDENTS?**

**SUMMARY:** In this paper the author presents opinions of the students who are preparing to work in the social welfare sector. The author presents images of persons who need help on the basis of students' essays. The author also discusses the role of image of a client in providing help in accordance with the coupled social roles model describes by Barbara Hajduk. He presents potential sources of development of students' stereotypes regarding people with whom they will work in the future. The intention of the author of the article can be a contribution to the reflection on the changes in the education of students. Conclusions suggest the need to take more intensive work with students life experience, the changing their stereotypes, the training of their attitudes to others people.

**KEYWORDS:** stereotype, image of client, professional role.