

Joanna Malinowska

Dolnośląska Szkoła Wyższa we Wrocławiu

DORADCY OSÓB DOROSŁYCH O KONSTRUOWANIU RELACJI PORADNICZEJ

Myślę, że jest to najgłębsza tajemnica prawdziwego poradnictwa, że opiera się na umacnianiu w drugim człowieku prawdziwie ludzkich wartości, niezależnie od tego czy poszukuje on pracy czy pragnie założyć rodzinę, niezależnie od tego, jakie ma kłopoty.

T. Nowacki, Podsumowanie obrad kongresu

W dotychczasowej literaturze poradniczej najczęściej analizowane były dylematy i rozterki osób radzących się, oczekiwania i korzyści wyniesione przez nie z relacji pomocowej, a także ich sposób uczestniczenia w tej relacji. Wyniki dokonanych analiz skłaniały do wniosku, że na ogół osoby zwracające się o pomoc doradcy mówią o swoich niepewnościach i wahaniach dotyczących nowości sytuacji, w jakiej będą uczestniczyć, gdy już nawiążą kontakt z doradcą; że oprowadzanie ich, w trakcie relacji, po własnym życiu to kolejny trudny moment, z którym przychodzi się zmierzyć. Ocierają się często o ból.

Inną trudną, a dość ważną kwestią, bywa ograniczona umiejętność zdefiniowania problemu. Znaczącą trudnością doświadczaną przez osoby radzące się jest niepewność co do możliwości zaufania drugiej osobie – w tym przypadku doradcy – i powierzenia jej sekretów własnego życia. W tym tekście, na podstawie materiałów uzyskanych w półotwartych wywiadach z doradcą udzielającym pomocy w rozwiązywaniu problemów egzystencjalnych, którego dla uproszczenia nazwę życiowym, i doradcą kariery, dotychczas jeszcze często określanym doradcą zawodu, zamierzam pokazać, z jakimi problemami najczęściej boryka się ta grupa i jak ocenia swoją rolę w kontakcie z radzącym się. Prowadząc wywód, będę w tekście zarówno przytaczała wypowiedzi rozmówców, wówczas, gdy ich słowa w sposób oryginalny przekazują bliskie mi kwestie, jak i umieszczała własne komentarze.

Dylematy i trudności doradców

Kiedy rozważam możliwości budowania związku doradczego, mam na myśli proces, który konstruowany jest przez podmioty wraz z ich cechami osobowościowymi, kompetencją i motywacją połączoną z gotowością do współpracy. To przestrzeń relacji nasyconej myślami, odczuciami, uczuciami, wyborami oraz sposobem, w jaki doradca i osoba radząca postrzegają siebie samych i siebie nawzajem, co jest bardzo ważne dla powstania owocnego związku. Jak się okazuje, wchodzący w relację doradcy nie są także wolni od obaw, niepokojów i wątpliwości. Wynikają one często z tego, że każdy z nich może mieć do czynienia z inną grupą ludzi poszukujących pomocy. Jedni potrzebują wsparcia, inni tracą pracę, niektórzy z nich nadzieję na lepsze życie. Zmienia to znaczenie i zakres samego poradnictwa.

Poradnictwo zawodowe – które coraz częściej nazywane jest poradnictwem kariery – ofiaruje pomoc osobom potrzebującym wsparcia w sprawach zawodowych, czyli w konstruowaniu kariery zawodowej, w wyborze zawodu, w podnoszeniu i zdobywaniu nowych kwalifikacji w sytuacji utraty pracy bądź jej poszukiwaniu oraz w innych niedogodnościach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych. Wszelkie niepowodzenia mogą jednak rodzić problemy nie tylko w sferze czysto zawodowej i, co za tym idzie, prowadzić do utraty komfortu życia oraz poczucia porażki na innych płaszczyznach. Mam na myśli relacje rodzinne, rodzicielskie, małżeńskie, partnerskie, przyjacielskie, sąsiedzkie. Sfera życia zawodowego ściśle związana jest bowiem z życiem osobistym, towarzyskim i myślę, że większość zgodzi się ze mną, że nie ma możliwości rozdzielenia ośmio- czy dziesięciogodzinnego pobytu w świecie pracy od pozostałych elementów składowych codziennego życia, choć jest ona bardzo ważnym aspektem ludzkiej egzystencji, a są i tacy, którzy uważają ją za najważniejszą. W związku z tym doradca kariery wchodzi w trudną rolę. Czasami waga ukrytych problemów może okazać się tak wielka, że sprawy czysto zawodowe przestają odgrywać rolę pierwszoplanową, a pomoc doradcy kariery staje się pomocą całościową. Działania doradcy mogą polegać między innymi na uczestnictwie w transformacji tożsamości między (nie)świadomością a (samo)świadomością siebie. W dalszym rozumieniu „nie” przed nawiasem interpretować można jako mroczną, niepewną i niezrozumiałą stronę dotychczasowego życia, z kolei „samo” – jako predyspozycję do bycia niezależnym, samodzielnym i zdolnym do poszukiwania własnego kierunku.

W kontakcie poradniczym czymś, od czego wszystko się zaczyna, jest relacja. Tak twierdzi doradca kariery. Zapytana, czym jest relacja, odpowiada:

Myślę, że jest to tworzenie i utrzymywanie pewnej więzi między dwiema osobami, w tym przypadku doradcą i osobą radzącą się, w celu wypracowania nowych strategii, które będą skutkowały podnoszeniem jakości życia. Wiąże się z odpowiedzialnością i zaangażowaniem.

Jest czymś szczególnym, ponieważ ma również aspekt uzdrawiania. Nie jest medyczna, lecz jest relacją, która uzdrawia inne relacje.

U podstaw tej wypowiedzi leży przekonanie, że ten, kto oferuje pomoc, chce nawiązać kontakt nasycony szacunkiem i zaufaniem, że się troszczy i chce słuchać. Nie tylko zwraca moją uwagę na samo nawiązywanie relacji, ale staje się źródłem do postawienia pytania, czy relacja w układzie doradca – osoba radząca się jest ważniejsza niż rozwiązanie problemu? Odpowiedzi doradców były zgodne co do tego, że jest ważniejsza. Doradca kariery całkowicie zgadza się z takim stanowiskiem, motywując:

Często relacja jest ważniejsza, bo bez niej nie umiemy się komunikować. Jeśli relacje buduje się właściwie, to wiele można się wzajemnie uczyć. Ludzie nie potrafią znaleźć pracy, bo nie umieją się komunikować z pracodawcą i zdarza się, że problem, nawet jeśli będzie rozwiązany, będzie powracał. Często praca nad problemem jest drugoplanowa.

Aby rozwiązać problem, trzeba mieć dobre relacje – twierdzi i nie wyobraża sobie współpracy przy złej relacji.

Doradca życiowy wyraźnie podkreśla, że człowiek jest ważniejszy niż problem, jednak udzielanie pomocy może odbywać się tylko przy dobrych relacjach pomagającego i wspomaganego, wówczas jasno dostrzegana jest waga problemu: „To, co i w jaki sposób proponujemy w relacji pomocy osobie radzącej się jest dla niej informacją, czy problem jest ważny dla doradcy”. Działania, które podejmuje doradca zajmując się konkretnymi sprawami, dotyczą konkretnego człowieka, stąd problemy traktuje jako preteksty do zajęcia się człowiekiem jako jednostką społeczną. Uważa, że człowiek swoją wartość poznaje poprzez naukę radzenia sobie z własnymi problemami. Jeśli ktoś będzie umiał zająć się swoimi sprawami i będzie zadowolony z przebiegu działań – będzie upewniał się co do swojej wartości. Doradca życiowy nazywa to łączonym podejściem, mówiąc, że „trudno zajmować się samym człowiekiem, nie widząc jego problemu”. Zdaje sobie sprawę z możliwości zajmowania się samym problemem, ale zaznacza, że wówczas znika człowiek. Widoczne jest to w instrumentalnych formach wsparcia (przez ćwiczenie pewnych umiejętności, kiedy zakładamy, że to właśnie dzisiaj mamy je wyćwiczyć). „Tym można człowieka zamęczyć, nie patrząc na jego uczucia. Jest to bardzo niebezpieczne zjawisko, trzeba na to uważać” – mówi doradca życiowy. Człowiek i jego samopoczucie są dla doradcy ważniejsze, natomiast to, czy udaje się zrealizować określone zadania, jakie stawia sobie doradca, jest sprawą wtórną. Do nich zawsze można powrócić.

Na ogół relacja poradnicza obejmuje kilka etapów, co według niektórych autorów przyczynia się do tworzenia kontaktu sprzyjającego rozwiązywaniu problemów. Interesował mnie pogląd moich rozmówczyń na temat konstruowania relacji z radzącym się.

Etapy budowania relacji pomocowej i rola doradcy w tym procesie

W potocznym rozumieniu etap kojarzony jest z częścią, wycinkiem z całości, w którym to możemy mieć do czynienia z początkiem, ale też i końcem. Może być to zjawisko bardzo dynamiczne, jak również pozbawione tejże dynamiki. W literaturze przedmiotu spotykamy się ze stwierdzeniem, że przestrzeganie etapów budowania całej struktury spotkania doradczego ma ułatwić rozwiązywanie sytuacji problemowych. Jestem skłonna twierdzić, że zanim dochodzi do kontaktu z drugim człowiekiem, każdy doradca w jakiś sposób przygotowuje się do takiego spotkania. Bez względu na to, jak dużą wiedzę dysponują doradcy, zdobytą przez lata pracy – jak twierdzi jedna z moich respondentek – towarzyszą im przed każdym kontaktem z klientem emocje:

Korzystam z tego, czego się uczyłam i mając na względzie swoje podejście, buduję warsztat jako doradca. Zawsze towarzyszy mi: poczucie odpowiedzialności jak i niepewność, czy moja wiedza i umiejętności są wystarczające, by pomagać drugiej osobie oraz nadzieja na możliwość pozytywnej zmiany życia, osiąganey przez osoby radzące się, zrozumienie ich spraw oraz obawa przed ewentualnym niepowodzeniem i trudnościami, które wystąpią po drodze.

Mimo pojawiających się wątpliwości i przeżywanego niepokoju po stronie doradców, ich chęć pracy z człowiekiem jest bardzo silna. Na potwierdzenie przytoczę słowa doradcy kariery, która podziela zdanie doradcy życiowego i dodaje, że

[...] pojawia się ciekawość człowieka i tego, co ja jestem w stanie mu zaoferować. Kiedy przygotowuję się do pracy z osobą potrzebującą pomocy, rodzą się we mnie pytania: czy na pewno dobrze rozpocznę, czy zostanę zaakceptowana, czy będę wystarczająco gotowa na relację, czy to, co ja zaproponuję będzie odpowiadało w kontakcie poradniczym, czy będzie mi odpowiadał człowiek i odwrotnie, czy ja jako doradca będę wystarczająco gotowa na przyjęcie informacji na jego temat? Czy sobie z tym poradzę? Dużo niepokoju, a zarazem ogromna chęć spotkania się z człowiekiem to najżywsze, choć sprzeczne emocje.

Z zaprezentowanych wypowiedzi można wywnioskować, że doradca dysponuje świadomością siebie już w momencie samego przygotowania się do kontaktu poradniczego z osobą radzącą się i uwzględnia, jak nieprzewidywalna może być sytuacja poradnicza. Odnoszę wrażenie, że tych parę głębokich słów przytoczonych wyżej świadczy o wysokim profesjonalizmie badanych doradców, którzy są świadomi, jaka odpowiedzialność wpisana jest w ich spotkanie z drugim człowiekiem.

Poprzez zaangażowane budowanie struktury relacji pomagający stwarza poczucie bezpieczeństwa i zaufania. Myślę, że warto przyjrzeć się istotnemu etapowi, jakim jest tak zwany wstęp. Dlaczego? Zwykle wstęp¹ rozpoczyna spotkanie porad-

¹ L. Brammer wyróżnia: wstęp – przygotowanie wspomaganego i nawiązanie relacji; klaryfikacja – ustalenie problemów i powodów szukania pomocy; strukturuwanie – sformułowanie kontraktu i struktury; relacja – budowanie relacji pomagania; eksploracja – eksplorowanie problemów, formułowanie celów, planowanie strategii, zbieranie faktów, wyrażanie głębszych uczuć,

nicze i niekiedy może być decydujący dla jego rozwoju. W moim przekonaniu to chwila prawdy, pierwsze wrażenie, pierwsze odczucia i pierwszy opór, jakim dysponować może pomagany. Tu się wszystko zaczyna, ale i wszystko może się zakończyć. Nigdy nie ma pewności, że proces poradniczy będzie się rozwijał, co potwierdza doradca życiowy: „We wstępie badamy, czy nasze kompetencje są odpowiednie do tego, aby zająć się daną osobą i jej problemami. Musimy umówić się na coś, co jest realne. Istnieje również prawdopodobieństwo, że relacja zakończy się na pierwszym, drugim, bądź trzecim spotkaniu, zanim właściwy proces pomocy się rozpocznie”. Jeśli jest tak, że ludzie z jakiś powodów nie odpowiadają sobie, należy o tym uczciwie, wyraźnie powiedzieć, a dotyczy to obu stron. „Bywa tak, że ludzie umawiają się na spotkanie i nie przychodzą. Można by powiedzieć, że nie wystarczyło gotowości do przyjęcia pomocy lub też ja, jako osoba pomagająca, w pewnym stopniu lub w zupełności nie odpowiadam temu komuś”.

Uważam, że wstęp to decydujący moment, kiedy to obie strony odczuwają albo chęć współpracy, albo niechęć do niej. Jedna z moich respondentek nawiązuje do „książkowego modelu” w procesie pomagania, skupiając swą uwagę na pierwszym etapie.

Istnieje oczywiście model książkowy. Dla mnie istotny jest wstęp, ustalamy jakieś zasady. Bywa tak, że czasami wstęp jest bardzo krótki i szybko przechodzimy do pracy, a czasami więcej czasu poświęcamy na rozpoznanie, przekonanie samej siebie, czy w ogóle chcemy uczestniczyć w takiej sytuacji. Dużo dzieje się we wstępie zanim zacznie się właściwa relacja, kiedy zaczynamy współpracować nad ustaleniem, czy to będzie rozwiązywanie problemów – jeśli osoba uzna za najważniejsze – czy też wzmacnianie jej w działaniu.

Warunki spotkania to także ważny element w relacji pomagania. To, co się dzieje w przestrzeni zarezerwowanej dla niesienia pomocy, ma bardzo duży wpływ na cały proces. Zgodnie potwierdzają to doradcy. Wielkość pomieszczenia, sposób urządzenia wnętrza, wszelkie rekwizyty mogą mieć wpływ na to, co się dzieje i

[...] zdecydowanie mają. Powinny być to pomieszczenia neutralne światopoglądowo – mówi doradca życiowy – które nie posiadają elementów wywołujących silnych emocji u ludzi. Mam tu na myśli symbolikę wiary. Dobrze jest wówczas, kiedy organizacja tych miejsc jest czyniona z rozważą, tzn. nie lubię pomieszczeń, w których elementy do korzystania różnią się, np. wygodniejsze krzesło dla doradcy, co może czynić relację bardziej asymetryczną.

Absolutne minimum, o które trzeba zadbać, aby osoba przychodząca czuła się dobrze, to intymność radzącego się – twierdzi doradca kariery.

uczenie nowych umiejętności; konsolidacja – eksplorowanie alternatyw, przepracowanie uczuć, praktykowanie nowych umiejętności; planowanie – rozwijanie planu działania przy zastosowaniu strategii rozwiązywania konfliktów, redukowaniu przykrych uczuć i włączaniu oraz rozszerzaniu nowych umiejętności czy zachowań w kontynuowaniu samodzielnie podejmowanych działań; zakończenie – ewaluacja wyników i zakończenie relacji. L.M. Brammer, *Kontakty służące pomaganiu*, Warszawa 1984, s. 74-79.

Taka intymność, jakiej potrzebuje dana osoba. Ta intymność dla każdego może być to inna, różna i zapewnia ją różnorodność miejsca. Bywa, że jest to centrum handlowe, gdzie są tłumy ludzi i w tym tłumie jest się anonimowym. Dla kogoś innego będzie to zamknięte pomieszczenie gwarantujące intymność. Są też i tacy, dla których pokój z krzesłem i stołem oraz poczucie rzeczywistego spotkania będzie odpowiednim miejscem.

Jak twierdzi doradca, chodzi o to, by spotkanie było aktywizujące, natomiast warunki mają zapewnić poczucie bezpieczeństwa i atmosferę zaufania obu stron.

Samo nawiązanie kontaktu i poznawanie siebie – jak mówi doradca życiowy – jest naturalne, jak w każdym innym przypadku. Chodzi o to, aby człowiek miał świadomość tego, że doradca jest zainteresowany nim i jego losem, by wyrażał gotowość zaangażowania się w proces pomocowy.

Ja ze swojej strony pokazuję gotowość do pomocy, a u kogoś badam gotowość przyjęcia pomocy i zaangażowanie się do pracy nad swoimi sprawami. Badam energię życiową, stan psychiczny, motywacje i gotowość wytrwania w procesie oraz odpowiedzialność za niektóre sprawy, które się w jej/jego życiu wydarzyły. Ponadto obserwuję, czy ma samokrytyczne myślenie, czy jest w stanie zajmować się sobą w odniesieniu do spraw zawodowych, rodzinnych.

Na etapie wstępu wyjaśniane są zasady, jakie wiążą się z poszczególnymi innymi etapami. Przy czym doradca życiowy doszedł do wniosku, że proces poradniczy dzieli się na dwa etapy. Jeden i drugi – jak podkreśla – jest bardzo ważny. Pierwszy nazywa „etapem uzalania się nad sobą”, z tym że poprzedzony jest próbą nawiązania kontaktu – przygotowaniem do relacji pomocowej, drugi zaś – „etapem brania steru w swoje ręce” w oczekiwaniu na skutki i efekty.

Ludzie wiedzą o tym, że będzie etap opłakiwania strat, analizowania sytuacji, czemu towarzyszą często silne emocje, bo uzalanie się nad własnym losem powoduje odzyskanie sił. Żeby móc „podziałać” w swoim życiu, rozpoznać, co można zrobić mimo tego, co ich spotkało. Są przygotowani na cierpienie.

Doradca kariery uważa, że łatwiej pracuje się z ludźmi, którzy wprost mówią, czego oczekują, ustala się wówczas zasady współpracy ważne jako element chroniący doradcę i osobę radzącą się. „Planuje się ilość spotkań, to nad czym będziemy pracować i przechodzi się dalej”. Natomiast trudniej z osobami przymuszonymi, kierowanymi poprzez instytucje. Stąd

[...] jest bardzo ważne, aby od początku ustalić oczekiwania obu stron, pozyskać informacje, czy obie strony zmierzają w tym samym kierunku. Mój niepokój co do oczekiwań, których nie jestem w stanie spełnić, skierowany jest do osób – jak wspomniałam – przychodzących nie z własnej woli. To ludzie, którzy nie wyrażają woli współpracy – potrzebują tylko pieniędzy.

Budowanie relacji rozpoczyna się wraz z pierwszym kontaktem i jest ważne, aby osoba radząca się od pierwszej chwili czuła, że jest w odpowiednim dla niej miejscu. O taki też kontakt zabiega doradca życiowy. Oprócz całej mimiki, słów, gestów zapraszających, spójności komunikatów werbalnych i niewerbalnych stwarza taką

atmosferę – jak mówi – „by osoba radząca się mogła opowiedzieć mi o swoich sprawach i nie żałowała, że przyszła, czuła się dobrze przyjęta. Dbam o to, aby spotkanie, jeśli to możliwe, przyniosło lub było początkiem dobrych zmian”. Doradca kariery zabiega o to, aby osoby te miały poczucie, że są wysłuchane i rozumiane. Bardzo tego pilnuje, żeby ludzie mieli swobodę, dużą niezależność w tym, o czym chcą rozmawiać. Ma świadomość towarzyszącym emocjom, stąd wrażliwość na potrzebę wyłakania, wykrzywienia i wyzalenia się osoby radzącej się jest duża. „Każdy kto przychodzi, ma prawo do ujawniania emocji. Należy mu tylko stworzyć takie warunki. Warto poświęcić ten czas na potrzeby klienta – uspokojenie i później zająć się pracą”.

Chcąc analizować brammerowski sposób budowania kontaktu poradniczego, w każdym z etapów możemy doszukiwać się składników poszczególnych stadiów. Myślę jednak, że zbudowanie modelowego związku doradczego jest czymś nieosiągalnym. Dążąc do zbudowania takiego związku, nie uwzględnia się możliwości pojawienia się momentu, który może spowodować, że wcześniej ustalony scenariusz rozsypuje się. Bo tak naprawdę niczego nie możemy przewidzieć. Doradca kariery stwierdza, że

[...] zdarza się, iż kiedy współpracujemy według planu, wyskakuje coś, co zaskakuje i osobę radzącą się, bo myślała, że problem jest w innym miejscu i po części mnie, ponieważ do tej pory o tym nie wspominała. Wówczas na nowo ustalamy, czym będziemy się zajmować, czyli ma miejsce powrót do tej sytuacji, którą Brammer nazwał strukturoowaniem.

Jak widać, biorąc pod uwagę klienta i specyfikę jego problemu, układ relacji może ulegać zmianie. Możemy wówczas mieć do czynienia z niestandardową strukturą procesu, jak twierdzi doradca zajmujący się problemami życiowymi. Mówi:

To nie jest tak, jakby ktoś narysował linie – to jest proces, który trwa. Nie da się równo podzielić etapów. To zależy, jakie problemy są poruszane, na jakim poziomie i jaką konstrukcją dysponują osoby potrzebujące pomocy. Zdarza się tak, że jeden z etapów „użalania się nad sobą” nie kończy się i nie jesteśmy w stanie przejść do drugiego etapu. Nie jest realizowany ten sam program pomocy w odniesieniu do poszczególnych osób, w tym samym czasie. Czasem działanie, praca nad problemem jest odroczone.

Doradca mieszkankę dwóch etapów – „użalania się nad sobą” i „brania odpowiedzialności” za to, co się dzieje, nazywa: „spiralą – i to nie jedyną. To może być kilka nakładających się na siebie spirali obracających się w różnych kierunkach. Pracę tego bardzo skomplikowanego procesu zakłócają dodatkowo jakieś siły zewnętrzne jak i wewnętrzne”. W odniesieniu do sił wewnętrznych twierdzi: „Jeśli ktoś jest elastyczny, będzie pilnował, aby zbyt mocno nie wchodzić w pole klienta... Kiedy jestem nastawiona na współpracę z klientem, wtedy jestem wraz z nim odpowiedzialna, ucząc odpowiedzialności. To wspólne szukanie rozwiązania, pokazanie własnej mocy, aby można było kierować swoim życiem”.

To, że nie każdy jednak chce kierować własnym życiem, zauważa doradca kariery i sądzi, że dotyczy to przede wszystkim klientów przymuszanych przez różne instytucje. Proces aktywizacji tych osób jest bardzo trudny: „z jednej strony są aktywowani do samodzielnej pracy, z drugiej zaś objęci pewnymi dyrektywami, procedurami, które powodują ich ubezwłasnowolnienie, tracą wówczas samodzielność i inicjatywę”.

Kiedy doradca zakłada, że będąc profesjonalistą, musi znać większość odpowiedzi na pytania, które klient postawi, wówczas jego rola jako pomocnika jest bardzo trudna: „jest to postępowanie krok przed klientem – mówi doradca kariery. W tym podejściu to doradca generuje rozwiązania, i musi egzekwować to, co później robi klient z tymi rozwiązaniami”. Wówczas odpowiedzialność leży po stronie doradcy. „Natomiast sztuką jest uwolnienie mocy klienta, pokazanie innej drogi niż ta, którą kroczył dotychczas, ale takie podejście wynika z innej koncepcji pomagania”.

Doradca życiowy uważa właśnie, że aktywność pomagającego polega nie tyle na udzielaniu odpowiedzi, ile na

[...] zbudowaniu takich warunków, które umożliwią dobre rozpoznanie całej sytuacji – to po pierwsze, po drugie – pracuję nad odwagą danej osoby do tego, aby szukała rozwiązań, to też jest test na jej elastyczność, bo nie każda osoba potrafi być twórcza i nie wszyscy wykazują się pewnym stopniem zaradności życiowej.

Jako doradca pobudza do poszukiwania własnych rozwiązań po to, aby nauczyć samodzielności w radzeniu sobie na przyszłość i aby osoba sama poszukiwała w sobie tych rozwiązań, co nie jest łatwe. „Niekiedy moja aktywność jest mniejsza, niekiedy większa. Jest tak, że im więcej ja się wycofuję, tym bardziej dana osoba się rozwija. Ale jeśli ktoś jest bardzo nieporadny, to podpowiadam, starając się nie uzależniać od siebie, bez budowania w niej poczucia przychodzenia po złote recepty”. Jak podkreśla, zachęca do zmian i zauważa nawet te drobne, pokazując, że wprowadzanie ich jest możliwe. Ze strony radzącego się może to być rozwijanie różnych umiejętności: „adaptacyjnych, radzenia sobie ze stresem, opanowania lęku, tworzenia i utrzymywania relacji” – mówi doradca życiowy. Doradca nie kryje również, że kiedy dana osoba nie pracuje – stoi w miejscu.

To, jak wygląda towarzyszenie osobie wspomaganej – zdaniem doradcy kariery – zależy od tego, w jakiej kondycji psychologicznej jest klient – „czy potrzebuje wzmocnienia – towarzyszenia na zasadzie »jeśli coś się dzieje, to ja jestem«, czy też przygotowania się na wejście do nowego świata »społeczna aktywizacja« – powrót osób do świata pracujących”. Na ogół towarzyszenie dotyczy długotrwale bezrobotnych lub tych, którzy nigdy nie pracowali i polega na „»przeprowadzaniu na drugą stronę lustra« do świata, którego tak naprawdę ci ludzie nie znają. Mają często błędne wyobrażenie o świecie. Praca z takimi osobami to bycie cały czas przy człowieku”.

W przytoczonych wypowiedziach działania doradcy zostały ukazane jako proces, jako pewnego rodzaju ciągłość zdarzeń w przestrzeni i czasie. Uwzględnia ona takie elementy, jak: nawiązanie kontaktu, wyrażanie gotowości do pracy, budowanie atmosfery zaufania, która zdecydowanie przyczynić może się do poszukiwania znaczenia zaistniałego problemu z biograficznego punktu widzenia wraz z przyczyną jego powstania. Określenie odpowiedzialności i ról, eksploracja problemu, to kolejne elementy procesu. Dostrzeżenie problemu przez radzącego się z innej perspektywy – perspektywy doradcy – daje możliwość podjęcia próby zmiany trudnej sytuacji, co w efekcie zbliża partnerów do etapu kończącego relację poradniczą, jaką jest podsumowanie osiągnięć.

Chciałabym zwrócić uwagę, że podsumowanie następuje nie tylko na zakończenie całego procesu pomocowego, ale każde spotkanie zawiera element podsumowujący to, co się zdarzyło. „Nawet regułą, zasadą w pomocy jest zapytać: co twoim zdaniem się dzisiaj zadziało, a potem włączyć swój komentarz, dodać i powiedzieć, co według doradcy się zadziało” – zauważa jeden z doradców.

Jeśli chodzi o zakończenie całego procesu, doradca przygotowuje się do tego. Proces przecież nie kończy się nagle, umawiana jest liczba sesji z ewentualną możliwością przedłużenia jeśli istnieje taka potrzeba. Osoba radząca się jest świadoma możliwości powrotu w momencie, kiedy będzie działo się coś trudnego. „To nie jest tak, że żegnamy się raz na zawsze. Ale jest tak, że ludzie radzą sobie i nie mają potrzeby kontaktu. Wręcz pozytywną rzeczą jest to, że mówią, iż »nie mogą doczekać się, kiedy to się skończy«”. Ta wypowiedź jest w moim rozumieniu dla doradcy informacją, że osoba radząca się wykazuje gotowość do samodzielnego radzenia sobie w życiu codziennym i są to jak najbardziej pozytywne zmiany, sygnalizujące zbliżający się etap kończący relację w procesie poradniczym.

Sposoby uczestniczenia w budowaniu relacji poradniczej

Nasze codzienne bycie to ciąg komunikacji werbalnych i niewerbalnych. Większość z nas zdaje sobie sprawę, jak ogromny wpływ na stosunki międzyludzkie ma sprawne porozumiewanie się. Jest ono podstawową umiejętnością społeczną, niezbędną do budowania wszelkich relacji. Tak zwane aktywne i bierne słuchanie pozwala na podążanie za drugą osobą. Bez względu na charakter relacji, wartości i przekonania zaangażowanych osób, sposobem na efektywną relację jest empatyczna komunikacja. Uczestnictwo w komunikacji umożliwia poznanie, rozumienie i udzielenie pomocy. Jeśli intencją spotkania jest stworzenie więzi wspierającej, to zaproszenie drugiej osoby do uczciwej, szczerzej rozmowy może być pierwszym krokiem do budowania właściwego kontaktu poradniczego. Natomiast jeśli intencją spotkania jest zmiana postaw lub zachowań którejkolwiek ze stron i rozmówcy sięgają po różno-

rakie techniki wywierania wpływu, wówczas – odnoszę wrażenie – mamy do czynienia z manipulacją w tejże relacji. Taka sytuacja stanowić może poważne zakłócenie prawdziwego spotkania poradniczego. Okazywanie zaufania drugiej osobie, wyrozumiałość, bycie szczerym i autentycznym stwarza klimat ułatwiający swobodę w wymianie myśli, poglądów, co może prowadzić do uruchomienia procesu terapeutycznego².

Brak inicjatywy ze strony klienta jest zarazem brakiem motywacji do współpracy. Kiedy doradca staje w obliczu takiej sytuacji, próbuje dotrzeć, znaleźć sposób, sam inicjuje wówczas rozmowę. Liczy się z tym, że „nawet jeśli człowiek jest zmotywowany – mówi doradca kariery – przychodzi do doradcy i przy najbardziej sprzyjających warunkach może nie mieć na tyle dobrych umiejętności werbalnych, żeby w ogóle o sobie i swoich sprawach opowiedzieć”. Poszukuje się wówczas różnych sposobów, odniesień do historii bohaterów filmowych bądź sytuacji dnia codziennego po to, aby pobudzić rozmówcę, w najprostszy sposób zmotywować ludzi do działania, do otwarcia się i podjęcia współpracy.

Przestrzeń kontaktu doradcy życiowego wypełniona jest zbliżonymi zachowaniami ze strony obu podmiotów, choć doradca ten twierdzi, „że kontakt zawsze jest inicjowany przez stronę klienta”. Zapytana dlaczego tak sądzi, uzasadnia: „Osoby podjęły własne działania chociażby takie: gdzie i do kogo się udać, umówić na spotkanie. Takiej osobie daję szansę, aby zaistniała w sposób, jaki by chciała, nie znaczy że wszystkie działania są dozwolone”. Tym bardzo narzucającym swoją władzę doradca przypomina, na co się umawiali. Nie chodzi o sprawowanie władzy, ale o odpowiedzialność za swoje działania. Natomiast bywa w życiu tak, że czasami trzeba uznać czyjąś wyższość, co oznaczać może dostosowanie się do innych sytuacji, niekoniecznie wywyższanie siebie.

Z mojego punktu widzenia to bardzo ważna umiejętność – dostosowanie się do innych sytuacji, godzenie się, lub też nie, z czyimiś poglądami, zachowanie własnej godności i obrona swoich wartości. Być może takie zachowania to lekcja pokory wobec tego, czego nie jesteśmy w stanie zmienić. Każdy z nas, uczestnicząc w życiu społecznym, podlega pewnym warunkom. Stąd też odnoszę wrażenie, że istnieje zależność hierarchiczna podmiotów uczestniczących w relacji poradniczej.

O to zapytałam swoje rozmówczynie. Doradca życiowy nie jest osobą, która ma tendencję do rządzenia innymi, ale zdaje sobie sprawę, że już samo posiadanie specjalnych kwalifikacji po to, aby pomagać, może stawiać ją hierarchicznie wyżej. Dochodzi ponadto świadomość tego, że radzący się przychodzi w miejsce, które jest mu obce, co dawać może mu poczucie dyskomfortu przy poszukiwaniu pomocy. W każdym programie są warunki współpracy – jak twierdzi doradca życiowy –

² K. Balawajder, *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Katowice 1998, s. 46-47.

[...] nie po to, abym sprawowała władzę. Przestrzeganie pewnych reguł uczy innych zachowań bez powielania starych schematów i starych wzorców. Budowanie nowych relacji wymaga wypracowania nowych wzorców, co nie znaczy, że będzie łatwo bez błędów z przeszłości.

Jeżeli warunkiem współpracy jest nienawiązywanie nowych relacji – to nie dla mnie – tylko dla ciebie – mówi doradca życiowy³.

Nieco inaczej zależność hierarchiczną postrzega doradca kariery, mówiąc, że wszystko zależy od tego, w jaką relację wchodzi doradca, co myśli o człowieku. „Ja staram się bardzo partnersko wchodzić w relacje, co niestety nie wszystkim odpowiada. Klienci długotrwale bezrobotni nie wyrażają woli na wspólne budowanie, łatwiej im trwać w roli uległego. W swoim podejściu zdecydowanie jestem osobą potrzebującą dialogu współpracującego podmiotu”.

Uczestnictwo podmiotów w procesie poradniczym obciąża odpowiedzialnością obie strony – takie podejście przedstawia doradca życiowy – z rozróżnieniem odpowiedzialności skupionej na doradcy i na osobie radzącej się. Zatem doradca odpowiada za siebie, swoją pracę i przygotowanie do pracy – użycie konkretnych technik, wybór zadań, za to, na ile rozumie sytuację danej osoby na podstawie ujawnionej treści. Jakość przekazanych treści jest bardzo ważna, ponieważ one stanowią materiał do pracy. Za to zdecydowanie odpowiada klient, który „czasami bardzo ważne elementy ukrywa, co powoduje, że cały proces zmierza nie w tym kierunku, w którym zmierzałby, gdyby dana rzecz została ujawniona. W związku z tym efekty pracy również byłyby inne”.

Odpowiedzialność za konstrukcję planu spotkania przypisuje się doradcy. To on jest profesjonalistą, który musi czuwać nad upływającym czasem, aby zamknąć spotkanie. Natomiast odpowiedzialność za przebieg procesu poradniczego dzieli się między doradcę i klienta. „Bardzo wyraźnie podkreślam moment, kiedy oczekuję współpracy. To wprowadzanie rozwiązań stoi po stronie klienta, które i tak traktuje jako współpracujące działanie, bo nadal jestem zainteresowana tym, co się będzie działo” – stwierdza doradca kariery.

Doradca kariery odwołuje się do triady Carla Rogersa. Absolutnie zgadza się z tym, że trzeba umieć być życzliwym, empatycznym a zarazem konsekwentnym. „To, że wczuwam się w sytuację drugiego człowieka i czuję, że jest mu ciężko, nie oznacza braku konsekwencji w związku z wymaganiami”. Wyrażenie podkreśla po pierwsze rolę umiejętności komunikacyjnych, a nawet uznaje zdolności komunikacyjne, mówiąc: „To bycie komunikatywnym, to trzeba mieć w sobie i tu nie cho-

³ W tym miejscu chciałabym odnieść się również do przemyśleń pochodzących z własnych doświadczeń. Wchodząc do programu pomocy, w którym miałam możliwość uczestniczyć, zostałam zapoznana z pewnymi obowiązującymi zasadami. Wyrażając zgodę na udział, należało się podporządkować wymaganiom w ufności, że jest to z korzyścią dla mnie. Owszem, można było negocjować pewne rzeczy, natomiast zasady pozostały niezmiennie. Czyż nie byłam zależna od programu i osoby realizującej ten program? Chyba tak.

dzi o gadulstwo, to bycie słuchającym, odpowiednio reagującym. Bycie człowiekiem, który wie, jak w danym momencie komunikować się z otoczeniem w sytuacji, w jakiej się znalazł”. Po drugie odwołuje się do korzystania z wrodzonej otwartości („absolutnie duża otwartość na to, co się dzieje”). Nazywając otwartość „zmysłem obserwacyjnym”, łączy ją z umiejętnością obserwowania świata. Otwartość to też elastyczność.

Ja muszę umieć adaptować się do różnych warunków, różnych sytuacji, umieć się angażować. Owszem, muszę również zachowywać dystans – do siebie i do swoich ograniczeń, co nie znaczy, że jestem kiepskim doradcą – ale jeśli nie umiem pomóc, muszę o tym człowiekowi powiedzieć. To wymaga pracy nad sobą i bycia asertywnym – twierdzi doradca kariery⁴.

Analizując zagadnienie znaczących dla relacji pomocowej cech i postaw, nawiążę do wypowiedzi doradcy zajmującego się problemami życiowymi, uznającego za najważniejsze: „wrażliwość, życzliwość, odpowiedzialność, szacunek, dobroć, pokorę. Lęk o to, że nie mogę pomóc albo że może mi się nie udać”. Jest to lęk, w którym doradca życiowy dostrzega wiele pozytywów, motywuje go bowiem do uwagi i ostrożności w monitorowaniu procesu pomocowego po to, „aby stać na straży i nie zrobić nikomu krzywdy”. Za kolejny bardzo ważny walor uważa poczucie humoru, „tylko nie na zasadzie zdolności rozbawienia kogoś, ale na poziomie analizowania różnych sytuacji. Poczucie humoru uczy dystansu do siebie – umiejętności śmiania się z siebie”. Traktowane jest jako rozwinięty mechanizm dojrzałej osobowości i pozwala na zachowanie dystansu w relacjach z innymi, ale też buduje dystans do życia w różnych sytuacjach.

Potrafię w nawias wziąć moją wrażliwość na słowo i znosić tego rodzaju język. Chodzi tu o używanie wulgaryzmów, na które dają przyzwolenie. Używanie takich słów pochodzi ze świata tych ludzi. Ja nie używam wulgaryzmów, interpretuję wulgaryzmy używając własnego słownictwa, tym samym radzący się czuje, że jest rozumiany, wie, że ze mną można się dogadać.

Doradca, choć dalej funkcjonuje na poziomie własnego języka, nie udaje, że nie zna innego. On się jej nie podoba, uznaje jednak, że wyższą wartość ma tu rozładowanie napięcia i dlatego nie poucza, nie poprawia, nie nakazuje, nie umoralnia. „Wiem, że ten człowiek jest w okresie buntu i wiem, że blokada tego buntu może mieć negatywne skutki”. Mówi, „że wbrew pozorom »łapie« się bliższą relację”.

Nie ulega wątpliwości, że każdy z nas ma swój świat wyrażany w sposób werbalny czy też niewerbalny. I choć bywa tak, że nie akceptujemy świata innych, to czy wolno nam go oceniać, wartościować, umoralniać? Światopoglądy różnią się diametralnie. Skłonna jestem przyznać rację tym, którzy rozumują w następujący spo-

⁴ Mam takie wrażenie, że przekazy werbalne i niewerbalne, których byłam odbiorcą w momencie przeprowadzanego wywiadu, były nośnikami moich odczuć, że moja rozmówczyni jest utalentowanym doradcą.

sób: dopóki moje czy twoje poglądy nie ranią, nie przekraczają granic drugiego człowieka – są do przyjęcia.

Czy wobec tego przekonania podmiotów mogą mieć wpływ na sytuację pomocową? Odpowiedzi poszukiwałam w opiniach osób badanych.

„Trzeba być bardzo ostrożnym jeśli chodzi o światopoglądy. Tu sprawdza się bycie neutralnym” – mówi doradca kariery. „Natomiast jak najbardziej biorę pod uwagę wizję świata danej osoby”. Własne doświadczenie bycia elastycznym, otwartym i słuchającym pozwala na poznanie człowieka oraz problemów, z jakimi przychodzi. Przy tym istnieje możliwość poznania jego przekonań oraz tego, jakie mają one dla niego znaczenie. Na podstawie powyższej wypowiedzi odnoszę wrażenie, że światopogląd podmiotów ma znaczenie, natomiast nie odnalazłam odpowiedzi, czy wpływa na sytuację pomocową.

Co uniemożliwia zbudowanie relacji?

O tym, jak doradca radzi sobie w kontakcie pomocowym, decyduje wiele czynników, między innymi wiedza, kompetencje, umiejętności, predyspozycje osobowościowe do pracy z człowiekiem i wiele innych, wielokrotnie już tu wspomnianych. Nawet przy najlepszych umiejętnościach interpersonalnych, głębokim zaangażowaniu i przy całym wachlarzu stosowanych technik pomagania, pojawiać mogą się trudności uniemożliwiające zbudowanie tej relacji, której uczestnikami mają być zainteresowane podmioty. Przedstawię te momenty, traktowane przez doradców jako przeszkody w działaniach pomocowych, spróbuję zwrócić uwagę, czym się charakteryzują, z uwzględnieniem sytuacji, wobec których doradca zawodu i doradca życiowy bywają bezradni.

Jest kilka takich momentów, kiedy jest najtrudniej i jest to brak wzajemnej akceptacji, gotowości, motywacji i uczciwości. „Pierwszym momentem jest sytuacja, kiedy czujemy, że nie możemy się zaakceptować” – stwierdza doradca kariery. „Kiedy człowiek wchodzi i ja myślę sobie ooo... nie będzie łatwo. Czasami już samo wejście jest sygnałem, że nie będzie przyjemnie – czuję agresję, bywa również, że włącza się stereotyp...” To dla doradcy kariery – a myślę, że nie tylko – najtrudniejszy moment, ponieważ ma świadomość, że musi podjąć decyzję współpracy – tak lub nie.

Kiedy człowiek nie wie, po co przyszedł, nie jest gotowy na jakiegokolwiek zmiany, został przymuszony – milczy i nie ma chęci do rozmowy – to podwójne utrudnienie, ponieważ ja muszę walczyć z wyobrażeniem na temat tej osoby, jak i z jej/jego milczeniem. Nie chce odpowiadać na moje pytania: co jest nie tak lub z czym się nie zgadza. Z braku motywacji – rozkładałam ręce. Nie znalazłam jeszcze sposobu na zmotywowanie klienta.

Małe są wówczas szanse na poznanie takiego człowieka na tyle dobrze, aby zdobyć jego zaufanie, zbyt mało czasu, aby nawiązać z nim relację. Brak gotowości do

zmiany, nieuczciwość, to przeszkody w stworzeniu relacji pomocowej. „Osoba, która nie chce się przyznać, że nie jest gotowa do zmiany, nie mówi prawdy, ale też nie chce powiedzieć, co się dzieje – to trudny moment dla mnie. Przede wszystkim chodzi o to, żeby coś z tej relacji wynikło”.

Doradca zapytana wobec jakich innych sytuacji staje się bezradna wspomina, że ma poczucie „zaprzeczonych sytuacji: ktoś jest dobrze naprowadzany – dobre warsztaty, spotkania z psychologiem, doradcą, jest przygotowany do wyjścia w świat. Niestety zbyt mało możliwości na podtrzymanie relacji – kończy się projekt, kończą się pieniądze, nie wystarczyło czasu”. Sytuacja, gdy okoliczności zewnętrzne nie pozwalają na doprowadzenie do końca rozpoczętych wcześniej spotkań, tego co się planowało, uzgadniało, w co się wierzyło, jest bardzo trudna do zaakceptowania.

Inna sprawa, że świat i funkcjonowanie w nim osób, z którymi doradca kariery buduje relacje pomocowe, jest nieprzewidywalny. „Niespodziewane wydarzenia są »rozwalające«, kiedy przychodzi choroba i nie ma wyjścia awaryjnego – to jest moja bezradność”.

Bezsprzecznie w takim obliczu bezradności staje również doradca życiowy, konfrontując się z własną niemocą w przypadku chorób dotykających ludzi.

Widzę jak fizycznie się zmieniają, jak gasną – po chwili milczenia kontynuuje – czuję się bardzo bezradna, kiedy nie mogę złagodzić bólu po stracie kogoś bliskiego, przyspieszyć zdrowienie osoby, która przeżywa rozstanie, czy też traci pracę. Mogę towarzyszyć w bólu, lecz go nie ukoję – dodaje doradca – Nawet dla kogoś, kto w tym pracuje i od wielu lat z tym się mociuje jest to sztuka.

Nie zawsze jednak pracę utrudniają nierozwiązywalne problemy, chwile bezradności. Są bowiem takie momenty, które nie są tak obciążające, niemniej jednak trudne. Należy do nich spadek motywacji do pracy, kiedy pojawia się pewien rodzaj znużenia, „nie widać rezultatów, brakuje efektów”. Niekiedy klienci stawiają ogromny opór, wykazując niechęć do współpracy: „Wielką trudność w kontakcie sprawia mi stawiany opór oraz to, kiedy się utrzymuje i nie znika” – potwierdza swoją wypowiedzią doradca życiowy.

Analizowanie zagadnienia dotyczącego trudności budowania relacji w procesie pomocowym zrodziło myśl ukazania czynności doradczych będących zagrożeniem, kryjących niebezpieczeństwo w udzielanej pomocy. Zakładam, że budując związek, doradca musi być świadom zarówno czego nie należy robić, jak i co robić należy. Chciałabym na moment skupić swoją uwagę na działaniach niewspomagających, do których zalicza się chociażby udzielanie rad przez doradcę, co w rezultacie może pozbawić klienta szansy osobistego przemyślenia i odczucia danej sprawy, a to przyczynić się może do skrzywdzenia radzącego się, ubezwłasnowolnienia go. Pouczanie to w rzeczywistości inna forma udzielania rad. Zasypywanie pytaniami w odczuciu

klienta może rodzić lęk przesłuchania. Snucie opowieści przekłada koncentrację na osobę doradcy, zamiast utrzymywać ją na osobie klienta i zdecydowanie nie pomaga klientowi w rozwiązywaniu problemów⁵.

Pomoc polegająca na dawaniu rad, umoralnianiu na podstawie wartości bliskich doradcy okazać się może bardzo niebezpieczna i trudno nie zgodzić się z Józefem Kargulem, który zwraca uwagę na „niepożądaną przebudowę systemu wartości osoby radzącej się”⁶ jako zagrażającą. Źle może się dziać także wówczas, kiedy doradca ma nierozwiązane problemy osobiste. Wówczas kontakt z osobą radzącą się organizowany może być w sposób ułatwiający znalezienie takich odpowiedzi, które rozwiązują dylematy nie radzącego się a doradcy⁷. W sferze zachowań niepożądanych, strefie nadużyć, zaniedbań w pracy doradcy zwraca uwagę spotkanie odbywające się w relacji „ja” – „to”, które charakteryzuje się traktowaniem przedmiotowym i pozbawionym szacunku wobec radzącego się. Niepoprawna pomoc może być wynikiem braku przygotowania zawodowego oraz braku predyspozycji do niesienia pomocy. Alicja Czerkawska podkreśla, że doradca przecież „pracuje sobą”⁸. Stwarzanie niekorzystnych warunków w kontakcie poradniczym, może być powodem zupełnego braku jakiegokolwiek otwartości radzącego się na przejęcie pomocy.

Refleksje doradców na temat korzyści wynoszonych z budowania relacji poradniczej

Jak pisze Anthony Giddens⁹, człowiek refleksyjny wie, co czyni i dlaczego tak czyni, refleksyjność to bardzo cenna cecha, pozwalająca poruszać się na wielu płaszczyznach ludzkiej egzystencji. Myślę, że warto przypomnieć o tym, jak ważne jest, aby doradcy towarzyszyła refleksyjność wobec swoich działań i wobec samego siebie. Zdolność do refleksji podmiotu to rozumienia własnego działania. To samowiedza, kontrolowanie i monitorowanie nie tylko siebie, ale i działań zawodowych, przekładających się na tworzenie relacji w kontakcie pomocy.

To „substancja”, której nie dostaje się od losu, my się jej wzajemnie uczymy. Refleksyjności nabywa się w relacjach z innymi. Bycie w relacjach i ich tworzenie jest

⁵ S. Gladding, *Poradnictwo zawodowe – zajęcia wszechstronne*, Warszawa 1994.

⁶ J. Kargul, *Kilka uwag o niebezpieczeństwach poradnictwa*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz Zielona Góra 2004, s. 51.

⁷ Niejednokrotnie, gdy sama korzystałam z porad, doświadczałam takich działań, jakby świat wartości doradcy był tym jedynym słusznym, z wszelakimi normami wymagającymi ścisłego przestrzegania.

⁸ A. Czerkawska, *Strefy cienia w pracy doradcy*, [w:] *Dyskursy młodych andragogów*, t. 10, red. M. Olejarz, Zielona Góra 2009.

⁹ A. Giddens, *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, Warszawa, 2001.

główną osią życia. W nich zdobywa się mądrość życiową, odnajduje siebie. Sens tego chciałabym oddać słowami doradcy życiowego:

Bez „niej” nie byłabym tym, kim jestem. Uczę się ludzi, świata, rozwiązywania problemów, innego podejścia do swoich spraw, czerpiąc mądrość od ludzi. Uczę się sama, ale i nauczam ludzi, żeby nie chcieli za dużo, żeby się cieszyć tym, co jest. Kontakty z ludźmi pozwalają weryfikować sposoby pracy i strategie rozwiązywania. Daje to szanse na osiągnięcie pewnej mądrości życiowej, większej niż mogłabym mieć, bazując tylko na swoich doświadczeniach.

Osoba ta jest ostrożniejsza, bardziej docenia życie, akcentuje je z jego jasną i ciemną stroną. Świadomość siebie i tego, co się wokoło dzieje, daje doradcom poczucie zadowolenia i spełnienia. Wiedzą, że w życie wpisana jest choroba, śmierć, stany niepewności, wszelkie radości i wspaniałości, „bo żyć tzn. być szczęśliwym, spełnionym i radosnym” – dodaje doradca życiowy. „Życie to pewien rodzaj mądrości”. Emocje, jakich doświadcza doradca życiowy w relacji pomocowej, nie miałyby możliwości przeżywać w żadnej innej relacji. W żadnej nie poznałaby takiego cierpienia i bólu, co jest znaczące w każdym życiu.

Nie czułabym się tak spełniona zawodowo – dodaje – To sto procent i mogę powiedzieć, iż na poziomie zawodowym w sensie warsztatowym dowiaduję się poprzez doświadczenia, że jestem we właściwym miejscu. Nie bilansowałam relacji udanych i nieudanych w swoim życiu, ale wiem, że budowanie relacji ma swoje plusy i minusy.

Poproszona, aby jednym zdaniem odniosła się do własnej pracy zawodowej, mówi: „Pomagam ludziom w odzyskiwaniu wiary we własne siły, nasze problemy i słabości są po to, aby wyzwolić własną wewnętrzną moc. I to właśnie po-Moc, po swoją moc, przychodzi do doradcy”.

Dla doradcy kariery wartość relacji „jest »substancją« najbardziej wrażliwą na przemiany wewnątrz członków relacji – to wszystko co odczuwamy, czego doświadczamy wewnątrz, jako poszczególne »atomy«”. Człowiek ma ogromny wpływ na zależności jakie tworzy, na ich rozwój, na to, co się wokół nich dzieje. „To zjawisko niezwykle wrażliwe, ulegające przemianom. Jest to na tyle trudne, że tych przemian czasami nie dostrzegamy. Są tak oczywiste, że aż transparentne” – twierdzi doradca kariery. „Nie jesteśmy w stanie tego dostrzec. Być może dopiero zmiana kierunku tej relacji budzi naszą czujność”. Dodaje przy tym: „Dla mnie uczciwość jest priorytetem. Wiem, że to podstawa i nie mogę udawać. Kiedy angażuję się w spotkanie, to zawsze w całości. Gdy widzę i czuję, że klient jest niechętny – odpuszczam”. To nie znaczy, że przestaje ona wykonywać swoją pracę. Odzwierciedlają to słowa: „Mniej serca wkładam, jeśli widzę, że coś jest bez sensu, nie ma gotowości na przyjęcie pomocy. Wówczas wszystkie czynności wykonuję poprawnie, uczciwie, ale nie angażuję się na dwieście pięćdziesiąt procent, wyłączam swoje totalne zaangażowanie”. W świetle tych słów wyraźnie rysuje się obraz doradcy traktującego z szacunkiem i powagą to, czym się zajmuje. Przypuszczam, że rozumienie własnego działa-

nia pozwala właściwie angażować się w niesienie pomocy bez utraty dodatkowej energii. Swoją gotowością i zaangażowaniem doradca kariery daje dowód, jak wiele jest w stanie uczynić dla kogoś, kto pomocy potrzebuje. Lubi swoją pracę, bo lubi ludzi, „towarzyszy mi ciekawość spotkania, chęć poznania człowieka”. Od nich też uczy się wielu rzeczy, a na pewno życia. „Uczą pokory, szacunku i tego, że nie można być przekonanym o swej nieomyślności. To jest doświadczenie – mój kapitał dostarczany mi po każdym spotkaniu. Dają mi bardzo cenne doświadczenie – „lustro grupy”, które pozwala dostrzec coś dla siebie”. To wiedza na temat ludzi i życia. „Stąd też nie wolno nam oceniać człowieka – twierdzi doradca kariery i dodaje – ludzie bywają zaskakujący, dlatego trzeba być przygotowanym, otwartym na to, jak wiele się może zdarzyć. Chronić przed rutyną »w określaniu potrzeb człowieka«”. Spotkanie z człowiekiem dla doradcy „jest szczególne, wyjątkowe i niepowtarzalne”. W kontakcie poradniczym doradca kariery dostrzega głębszy sens, bo nie jest to zwykłe spotkanie. Jestem przekonana, że swoją pracę zawodową traktuje wyjątkowo, ponieważ w sposób wyjątkowy traktuje poradnictwo zawodowe, co potwierdza swoją wypowiedzią: „Potrzebne są w nim osoby, które mają potencjał, czują człowieka i to niesamowicie ważne”.

Refleksje dotyczące budowania relacji odniosę też do treści innej wypowiedzi badanych doradców.

Relacja to nie jest tylko spotkanie, to jest rodzaj pewnej więzi, która nie jest do końca zbadana, konieczna jest do nawiązania, żeby coś potrzebnego się działo. Jest to więź chwilowa, tymczasowa, która się kończy – twierdzi doradca życiowy. Rozumiem, iż jest to rodzaj więzi, na którą ludzie umawiają się, ma przynieść poprawę jakości życia.

Interesującym dla mnie było, czy osoby zgłaszające się po pomoc mają wiedzę na temat relacji i tego, co w niej zachodzi? Stanowisko niektórych osób jest znane doradcy życiowemu: „Tak, dzielą się tym, wyrażając wdzięczność właśnie poprzez to, że mają ochotę kontaktu i podzielenia się tym, co u nich w życiu jest. Przekazują radość z tego, że trafili do doradcy, ale też wyrażają swoje niezadowolenie”. Doradca życiowy ma świadomość, że dla wielu osób jest znaczący w ich biografii, na danym etapie ich życia, w danym rozdziale książki, którą piszą. Sukcesem doradcy życiowego jest, „kiedy ludzie podążają we własnym kierunku, w swoją stronę, układając życie, gdy są zadowoleni i zadbają o to, aby te zmiany zachować oraz coś pozytywnego wypracować. Oni nie muszą o mnie pamiętać, bo to jest rodzaj pewnej sympatii, lecz pozbawiony tęsknoty”.

„Była – odeszła – radzi sobie. Dla mnie osobiście jest to dowód wolności jednostki, która potrafi być samodzielna w drodze do własnego rozwoju”.

* *
*

Relacja poradnicza jest wiążąca i tak naprawdę sztuką jest ją nawiązać poprawnie i poprawnie rozwiązać. Dlatego rozważania na jej temat podsumuję posługując się słowami Gerarda Egan: „Pogląd, że jeden doskonały rodzaj relacji lub związku jest dobry dla wszystkich klientów, jest mitem”¹⁰. Uważam, że w pełni te słowa potwierdzają cytowane wypowiedzi doradców, którzy – przekazując je refleksyjnie analizowali zarówno problemy wspomaganych przez siebie osób, ich oczekiwania, lęki i uprzedzenia, jak i własne zachowania, działania i emocje doświadczane w konstruowanych relacjach.

Counsellors for Adults on Creating Relations with Counselees

Summary

The paper discusses building counselling relationship and counsellors' problems in dealing with their adult counselees.

The authoress draws attention to the act of establishing relationships in counselling situations. She remarks that space in this relation is imbued with thoughts, feelings, emotions, choices and the way the both sides perceive themselves and each other. The resulting findings are confronted with counsellors' statements, which is supposed to help to refer to their daily practice. The counsellors point out that the establishment of the counsellor-counselee relations is as important as solving the problem itself.

The following part discusses building counselling relationship and the role a counsellor plays in this process. The authoress has observed that, already at the preparatory stage, the counsellor has enough self-consciousness to take into consideration the unpredictability of the counselling situation. It is important that, while engaging in building the relationship, the counsellor creates a sense of security and confidence.

The next part of the paper is devoted to the ways of participating in building the said relations. The authoress draws attention to such aspects as the counselee's ability to listen, active participation in communication enabling to get to know each other, understanding one another and providing help. Indeed, the first step of establishing a proper contact may be inviting other person to an honest discussion.

The authoress also points out the issues that may hinder the development of the relation. Even the best interpersonal skills, deep commitment and a whole range of techniques designed to help may fail. The counsellors' statements reveal that there occur situations in which counsellors are helpless.

In conclusion, the authoress cites the counsellors' reflections on the benefits of building the relations, reminding that reflectivity is an extremely important feature that allows counsellors to navigate the multiple levels of human existence. This is a quality that can be acquired by participating in interpersonal relations, establishing and sustaining of which is the main pivot of life, where its wisdom lies.

Keywords: counsellor-counselee relations, creating relations, methods involved in creating relationships, difficulties in counsellor-counselee relationships

¹⁰ G. Egan, *Kompetentne pomaganie. Model oparty na procesie rozwiązywania problemów*, Poznań 2002, s. 49.