

Anetta Pereświew-Sołtan

ZNACZENIE REFLEKSJI W ROZWIJANIU KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DORADCY

Na studiach podyplomowych Doradca – Trener – Konsultant miałam okazję prowadzić zajęcia na temat metod pracy doradcy. Kiedy zastanawiałam się nad sposobem realizacji tego bloku zajęć, zdałam sobie sprawę, że czeka mnie nie lada zadanie. Trudność polegała na tym, że grupy, z którymi miałam pracować, były bardzo zróżnicowane pod względem doświadczeń zawodowych w obszarze poradnictwa. Należały do nich osoby, które nie miały jeszcze w ogóle kontaktu z radzącymi się lub stawiały pierwsze kroki w tej profesji, ale także i takie, które przepracowały więcej lat doradzając innym, niż liczy cały mój staż pracy.

Jak zatem pogodzić oczekiwania, potrzeby wszystkich uczestników zajęć? Jak sprawić, by były one dla wszystkich wartościowe?

Poczyliłam założenie, że najważniejszym „narzędziem” wykorzystywanym przez doradcę w kontakcie z klientem jest on sam. Dobór metod oraz ich skuteczność jest determinowana, jak sądzę, jakością tego „narzędzia”. Użyte przeze mnie porównanie doradcy do narzędzia może stwarzać pozór instrumentalnego potraktowania go, ale nie jest to moją intencją. Wręcz przeciwnie, było dla mnie istotne, by absolwent prowadzonego przeze mnie bloku ukształtował lub pogłębił przekonanie, że jego zadaniem jest ciągle doskonalenie się na poziomie rozwoju osobistego. By miał świadomość, że jakość budowanych relacji z drugim człowiekiem, ich bezpieczeństwo i skuteczność w znacznej mierze zależą od poziomu samoświadomości i samowiedzy doradcy.

Ponieważ postawiłam akcent właśnie na sposób i jakość budowania relacji: doradca – radzący się, uznałam, że kluczowym pojęciem, wokół którego będę budować problematykę zajęć, będzie pojęcie kompetencji społecznych.

Refleksyjność i rozwój kompetencji społecznych

W literaturze kompetencje są często definiowane jako specyficzne, behawioralne komponenty efektywnej interakcji społecznej¹. W obszarze tego pojęcia różni autorzy umiejscawiają rozmaite umiejętności. Są to między innymi empatia, ale także

¹ A. Frost, *The Psychological Assessment of Emotional Intelligence*, [w:] *Comprehensive Handbook*

relaksacja, afiliacja, dążenie do zrozumienia partnera, zdolność podejmowania decyzji oraz posługiwanie się właściwymi do sytuacji i kontekstu technikami i zachowaniami. Szczególnie istotne wydało mi się to, że cechą zaliczaną do kompetencji społecznej jest również zdolność do refleksji².

Wymienione umiejętności społeczne, budujące konstrukt kompetencji społecznych/komunikacyjnych są z pewnością nie do przecenienia w sytuacjach społecznych, w których ludzie inicjują, utrzymują, budują i negocjują relacje interpersonalne.

Można zatem przyjąć, że poziom kompetencji społecznych może mieć decydujący wpływ na jakość i skuteczność działań podejmowanych przez doradcę.

Podczas zajęć zamierzałam więc podjąć próbę diagnozy czynników, które mogą mieć znaczenie dla poziomu kompetencji społecznych, a także trudności, na jakie może napotkać doradca pragnący kompetencje te rozwijać. Te kwestie potraktuję szerzej przy okazji opisu przebiegu zajęć, w tym miejscu natomiast chciałabym wskazać na najważniejszą wątpliwość, która pojawia się właśnie w tym obszarze, a która zawiera się w pytaniu: czy można zmienić, mieć wpływ na to, co nie jest uświadomione?

Otóż wydaje się, że w tym przypadku jedynym skutecznym narzędziem jest refleksja. Według Anthonyego Giddensa³, jest to zdolność do krytycznego myślenia o samym sobie, ale też zdolność do ciągłej obserwacji i rozumienia własnego działania.

Wykształcenie tego rodzaju zdolności wymaga czasu. Można przypuszczać, że jest to proces polegający na odkrywaniu kolejnych poziomów wiedzy o sobie i świecie, proces poszukiwania źródeł własnych interpretacji, rozumienia rzeczywistości i własnych zachowań. To wciąż na nowo podejmowany trud rozwoju i dojrzenia – zarówno w obszarze funkcjonowania na gruncie prywatnych relacji, jak i działań zawodowych⁴.

Teraz przedstawię krótko, w jaki sposób, jak sądzę, może przebiegać proces rozwijania kompetencji społecznych, świadomej swojej roli zawodowej jednostki (rys. 1).

Osoba dążąca do samorozwoju z pewnością dokonuje krytycznego namysłu wobec siebie i własnych działań.

Refleksja jest, jak sądzę, kolejnym etapem osiągniętym w ewolucji umiejętności samoobserwacji. Pozwala ona na poszerzenie obszaru samoświadomości i samorozumienia. Wydaje się, że jest to właśnie sposób, środek pozwalający na odkrycie

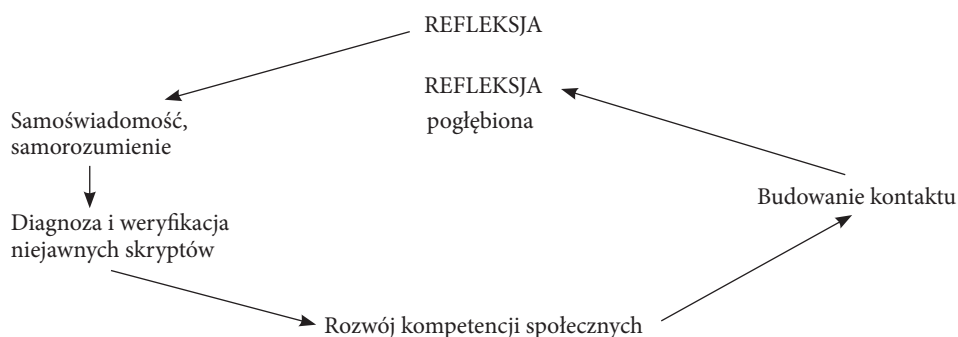
of *Psychological Assessment*, red. J.C. Thomas, vol. 4, *Industrial and Organizational Assessment*, New Jersey 2004, s. 203-215.

² L.A. Brammer, Ph.J. Abrego za: *Spoleczna psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, Warszawa 1993.

³ A. Giddens, *Stanowienie społeczeństwa. Zarys teorii strukturacji*, tłum. S. Amsterdamski, Poznań 2003.

⁴ A. Pereświat-Sołtan, *Rozwijanie kompetencji społecznych nauczyciela akademickiego*, [w:] *Kompetencja w porozumiewaniu się nauczyciela akademickiego. Wielorakie perspektywy*, red. W.J. Maliszewski, Toruń 2007.

Rysunek 1. Spirala rozwoju kompetencji społecznych w oparciu o refleksję



Źródło: opracowanie własne

i konfrontację z własnymi, nieuświadomionymi przekonaniem, nastawieniami, czy też, posługując się inną nomenklaturą – wiedzą głęboką, przedwiedzą, przedsądami. Diagnoza tych niejawnych skryptów jest z kolei koniecznym warunkiem ich modyfikacji.

Idąc dalej, wydaje się, że właśnie poszerzanie obszaru samowiedzy, dzięki autorefleksji, pozwala na rozpoznanie i przekroczenie niewidocznych dotąd (bo nieświadomych) barier utrudniających rozwój kompetencji społecznych oraz przekraczanie ograniczeń polegających na kategoryzacji świata według własnych schematów⁵.

Nie jest to oczywiście koniec tego procesu, bowiem doświadczenie kontaktu z inną osobą (radzącym się) może być (jeśli nie: powinno być) okazją, impulsem do wzbudzenia nowej, pogłębionej refleksji, dotyczącej kolejnych pokładów wiedzy o nas samych i będącej zapowiedzią dalszego rozwoju. Może to być więc niekończący się proces.

Powyżej przedstawiłam teoretyczne podstawy projektu zajęć na temat metod pracy doradcy. Teraz chciałabym zaprezentować ich założenia metodyczne oraz opisać sposób, w jaki starałam się wzbudzać refleksję, służącą rozwojowi kluczowej umiejętności doradcy – kompetencji społecznej.

Cele zajęć są wyznaczane poprzez trzy pierwsze elementy spirali (rys.1): wzbudzenie refleksji, pogłębianie samoświadomości i samorozumienia oraz diagnoza i weryfikacja niejawnych skryptów.

⁵ *Ibidem.*

Doskonalenie kompetencji społecznych doradcy podczas zajęć ze studentami studiów podyplomowych

Blok zajęć, który miałam poprowadzić, składał się z pięciu spotkań. Postanowiłam podzielić go na dwie części i pierwszą z nich (trzy spotkania) przeznaczyłam na pobudzanie u uczestników refleksji nad sobą. Dla porządku chcę zaznaczyć, że pozostałe dwa spotkania ze słuchaczami (część druga) miały służyć omówieniu metod pracy doradcy stosowanych w rozmowie z radzącym się, jednak nie będą one przedmiotem tego opracowania.

Jako główny cel zajęć przyjąłam doskonalenie się słuchaczy na poziomie rozwoju osobistego poprzez wzbudzenie autorefleksji (cele szczegółowe przedstawię przy opisie zajęć, na których były one realizowane). Jako formę realizacji tak postawionego celu wybrałam warsztat. Jak wiadomo, jest to forma oparta w dużej mierze na aktywności i zaangażowaniu uczestników. Jest ona zatem wymagająca również wobec prowadzącego, ponieważ by osiągnąć jej najwyższą skuteczność, zajęcia powinny być tak skonstruowane, aby udział w nich wydawał się atrakcyjny. Wtedy zwiększa się bowiem prawdopodobieństwo, że uczestnicy będą przystępowali do działań pod wpływem motywacji wewnętrznej, czyli powodowani własną ciekawością, z poczuciem, że ich aktywność jest wynikiem własnego wyboru.

Wartość tej formy polega, jak sądzę, również na tym, że treści, jakie chcemy przekazać przy jej udziale, nie powinny być prezentowane wprost, bo taki sposób ich podawania implikuje bierną postawę adresata. Zadania proponowane uczestnikom warsztatu powinny być pretekstem do aktywnego poszukiwania własnych odpowiedzi, rozwiązań, konstruowania wiedzy, opierając się na indywidualnych doświadczeniach.

Podczas zajęć, których opis zamieszczam poniżej, jako techniki pracy wykorzystywałam: technikę wyobrażeniową, analizę przypadku, dyskusję, burzę mózgów, a także posłużyłam się miniwykładem. Słuchacze wypełniali również test.

Spotkanie 1 Wzbudzenie refleksji

Celem pierwszego spotkania było „trenowanie” zachowań sprzyjających budzeniu refleksji. By zrealizować ten cel, postanowiłam zaproponować uczestnikom zadania, które będą rozwijały umiejętność empatii, przekraczanie schematów myślowych, prowokowałyby wyjście poza rutynowe działanie. Zastosowana tu technika wyobrażeniowa miała zachęcać do kontaktu z własnymi emocjami i uczuciami.

Zadanie 1

Na początek poprosiłam uczestników zajęć, by podzielili się na trzy grupy. Każdej z nich zaproponowałam analizę przypadku osoby – potencjalnego radzącego się, borykającego

się z trudną dla niego sytuacją życiową. Jedna z grup miała pracować nad przypadkiem ucznia liceum, którego rodzice naciskają na studiowanie medycyny, kolejna – przyrzeć się trudnościami, z jakimi musi się konfrontować osoba od 2 lat bezrobotna, a ostatniej grupie przydzieliłam do analizy przypadek klienta, który po raz pierwszy utracił pracę po długim okresie zatrudnienia.

Poprosiłam, by każdy zespół zastanowił się, jakie uczucia i potrzeby mogą dominować u ich „klientów”, jaki mogą mieć oni poziom samooceny, zaangażowania, motywacji; jak oceniają ich poczucie wpływu na sytuację, w jakiej się znaleźli, w jaki sposób mogą postrzegać innych ludzi i jakie oceny mogą formułować wobec nich.

Praca w grupach trwała dosyć długo – uczestnicy rozważali różne możliwości, podawali pojawiające się warianty pod dyskusję, które to przenosiły się czasem również do etapu prezentowania efektów przemyśleń na forum całej grupy.

Podczas omawiania tego zadania jego uczestnicy stwierdzili, że był to dla nich czas, w którym mogli „spojrzeć głębiej”. Pochylić się nad światem przeżyć osoby radzącej się i dojrzeć bogactwo jego aspektów. Angażując się w zadanie, uzyskali perspektywę, z której łatwiej zrozumieć, zamiast oceniać, zachowania osób przeżywających problemy wobec świata zewnętrznego, wobec innych ludzi, nawet wtedy, gdy są one trudne do zaakceptowania.

Ja sama natomiast starałam się podkreślić, że poza uwrażliwieniem na drugą jednostkę i zwróceniem uwagi na złożoność jej świata, zadanie to pokazywało również, że ulegamy wyraźnej skłonności do kategoryzowania innych. Ta predyspozycja z pewnością ułatwia nam rozumienie świata, ale warto również pamiętać, że upraszcza myślenie o nim, a konstytuujące się w trakcie naszego życia kategorie nie muszą pasować do osób, które przyjdą do nas po poradę, co z kolei może utrudniać spostrzeganie radzącego się jako jednostki niepowtarzalnej, wymagającej indywidualnego traktowania.

Nie rozwijałam tego zagadnienia, obiecałam jednak, że jeszcze do niego powrócimy.

Zadanie 2

Zadanie to było niejako kontynuacją poprzedniego zadania, a jego celem było pogłębienie poziomu empatii poprzez refleksję nad własnymi uczuciami i przeżyciami.

Tym razem podzieliłam grupę na dwie podgrupy, A i B. Słuchaczy grupy A poprosiłam, by wyobrazili sobie, że tym razem to oni sami utracili swoją pracę.

A oto treść kolejnego polecenia dla tej grupy:

Przypomnij sobie, jakie masz plany na najbliższą przyszłość? – Musisz się z nimi rozstać. Jakie były Twoje najważniejsze cele? – Najprawdopodobniej musisz je zweryfikować. Zastanów się, z czego jeszcze będziesz musiał zrezygnować w związku z utratą pracy?

Zadaniem grupy B było wyobrażenie sobie tego, co najbardziej lubią robić, na czym naprawdę im zależy. Kolejny krok, to przywołanie w wyobraźni osoby, która jest dla nich bardzo ważna.

Następnie członkowie tego zespołu usłyszeli poniższe polecenie:

Wyobraź sobie, że musisz zrezygnować z tego co najbardziej lubisz, kochasz, w imię realizacji cudzych marzeń. Oczekuje tego od Ciebie bardzo ważna dla Ciebie osoba.

Gdy wszyscy dokonali próby wyobrażenia sobie zadanych okoliczności, otrzymali tym razem wspólne dla wszystkich polecenie:

Zastanów się:

- co myślisz w tej sytuacji o sobie?
- jak sądzisz, co myślą o tobie inni? Twoi bliscy, znajomi?
- jak czujesz się sam ze sobą?
- co myślisz o świecie, o innych ludziach?
- w jaki sposób próbujesz sobie radzić?

Poprosiłam, by uczestnicy zajęć zagłębili się we własne doznania, poświęcając temu tyle czasu, ile uznają za konieczne. Następnie zaproponowałam, by zastanowili się, z jaką osobą chcieliby porozmawiać o swojej sytuacji? Jakie cechy musiałaby mieć taka osoba?

Gdy każda z grup odczytała wyniki swojej pracy, okazało się, że katalog cech i wymagań, jakie uczestnicy stawiali swojemu potencjalnemu powiernikowi, był w każdej grupie obszerny. Na drodze dyskusji zostały wyłonione te cechy, które powtarzały się w grupach lub które wspólnie zostały uznane za najistotniejsze. Te właśnie zostały zapisane na tablicy:

- kompetencja,
- dyskrecja,
- takt,
- otwartość,
- akceptacja,
- empatia,
- koncentracja na mówiącym,
- umiejętność słuchania,
- umiejętność wzbudzania sympatii i zaufania.

Uczestnicy zajęć zgodnie stwierdzali, że portret idealnego doradcy, jaki sami zbudowali, wysoko stawia im samym poprzeczkę.

W trakcie tych zajęć uczestnicy, za pomocą próby zrozumienia sytuacji innego człowieka (zadanie 1), a więc rozwijając umiejętności empatyczne, a następnie poprzez

próbę wyobrażenia sobie siebie samego w trudnej życiowej sytuacji oraz obserwacji własnych uczuć (zadanie 2), mieli okazję zbliżyć się do świata osób, którym pomagają lub będą pomagać w swej praktyce zawodowej. Mam nadzieję, że doświadczenia te pozwoliły członkom grup lepiej zrozumieć potrzeby, oczekiwania, a także uczucia i ich natężenie u osób radzących się. Dzięki zastosowanej technice wyobraźniowej niektórzy studenci doszli do wniosku, że wcześniej nie zdawali sobie sprawy z tego, że często wizycie u doradcy towarzyszy wstyd⁶. Ważne okazało się także odkrycie, że istotnym zadaniem doradcy jest pomoc radzącemu się w ocaleniu poczucia godności własnej, która w sytuacji frustracji i niemożności zaspokojenia podstawowych nierząd-ko potrzeb, może być zagrożona.

Spotkanie 2

Rola samowiedzy i przedrozumienia w pracy doradcy

Celem tych spotkań było stworzenie możliwości pogłębienia wiedzy na temat własnych cech osobowości oraz przyjrzenia się swoim zasobom pod kątem możliwości ich rozwoju. Myślę zatem, że służyło to właśnie pogłębieniu samorozumienia oraz poszerzaniu obszaru samowiedzy.

Zadaniem dla uczestników spotkania była próba określenia czynników mających znaczenie dla jakości budowania relacji doradcy z klientem, a także autodiagnoza własnych zasobów.

By zrealizować założony cel, starałam się proponować słuchaczom działania służące pogłębieniu wiedzy na temat własnych cech osobowości oraz przyjrzeniu się swoim zasobom pod kątem możliwości ich rozwoju. Myślę, że służyło to właśnie pogłębieniu samorozumienia oraz poszerzaniu obszaru samowiedzy, co z kolei odnosi się już bezpośrednio do celu ogólnego warsztatu.

Drugie zajęcia rozpoczęły się od namysłu nad przygotowaniem się do wejścia doradcy w kontakt z klientem. Zastanawialiśmy się wspólnie: jakie umiejętności, narzędzia, kompetencje są niezbędne dla skutecznego wykonywania zawodu doradcy i dla bezpieczeństwa radzących się? Co warunkują zdolności skutecznego nawiązywania, budowania i podtrzymywania kontaktu, czyli jakie czynniki determinują umiejętność budowania więzi z innym człowiekiem?

Uczestnicy warsztatu przede wszystkim zgodzili się z tezą, że istnienie więzi między doradcą a radzącym się implikuje u osoby przychodzącej z problemem pojawienie się woli współpracy, a co za tym idzie – pracy nad sobą. Jako czynniki sprzyjające temu procesowi wskazywali umiejętności komunikacyjne i empatyczne doradcy.

Ten moment uznałam za właściwy, by posługując się miniwykładem, omówić, w jaki

⁶ Por.: A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradoznawczego dyskursu*, Warszawa 2007.

sposób umiejętności komunikacyjne/kompetencje społeczne są ujmowane w literaturze i zaznaczyć, iż można poczynić założenie, że poziom kompetencji społecznych może mieć decydujący wpływ na jakość i skuteczność działań podejmowanych przez doradcę.

W kolejnym kroku zachęciłam uczestników do wspólnego namysłu nad tym, od czego może zależeć poziom tych kompetencji i czy możemy mieć wpływ na ich rozwój. Po krótkiej rozmowie, w której uczestnicy podawali swoje propozycje, dokonałam ich uporządkowania i podsumowania, znów w formie miniwykładu.

Zatem: warunkiem koniecznym rozwoju kompetencji społecznych jest inteligencja jednostki. Niestety, jak w przypadku wielu innych wymiarów funkcjonowania człowieka, nie jest ona gwarancją wysokiego poziomu rozwoju w tym obszarze (niezależnie od tego, czy mówimy o poziomie inteligencji mieszczącym się w normie, czy nawet znacznie tę normę przekraczającym).

Poziom kompetencji społecznych ma związek z cechami osobowości⁷. I tak zwykle ludzie charakteryzujący się takimi cechami, jak na przykład: ugodowość, niski poziom lęku społecznego, ekstrawertyzm czy śmiałość, mają potencjalnie większe szanse na satysfakcjonujące relacje interpersonalne, a zatem więcej okazji i motywacji do kształtowania umiejętności społecznych. Natomiast jednostki, które lokują się na przeciwnym biegunie (tj. cechują się niską ugodowością, wysokim poziomem lęku społecznego, introwertyzmem, nieśmiałością), rzadziej mają rozbudowane umiejętności komunikacyjne. Dzieje się tak choćby z tego powodu, że niechętnie wchodzi one w sytuacje społeczne, gdzie takie kompetencje można by rozwijać.

Znaczy to, że cechy osobowości mogą sprzyjać lub utrudniać naturalny społeczny trening, z jednej strony poprzez nastawienie jednostki, jej sposób rozumienia i percepcji świata i innych osób oraz siebie samego. Z drugiej strony, z powodu nastawień, jakie jednostka generuje wśród innych ludzi własnym zachowaniem. Tak więc ubogi repertuar kompetencji społecznych może zwrótnie wzmacniać cechy utrudniające kontakty społeczne.

Kolejnym elementem zajęć było rozwiązanie przez słuchaczy *Inwentarza Osobowości NEO – FFI Costy i McCrae*. Jest to test zbudowany na podstawie pięcioczynnikowego modelu osobowości⁸. Narzędzie to mierzy pięć wymiarów osobowości: neurotyczność, ekstrawersję, otwartość na doświadczenia, ugodowość i sumiennosc.

By wśród osób rozwiązujących test nie wywoływać nastawień, które mogłyby wpłynąć na jakość i rzetelność wyników, informacje na temat tego, co bada to narzędzie, podałam już po zakończeniu ich pracy. Komentarz, jaki usłyszeli słuchacze przed

⁷ A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS. Podręcznik*, Warszawa 2001.

⁸ B. Zawadzki, J. Strelau, P. Szczepaniak, M. Śliwińska, *Inwentarz Osobowości NEO – FFI Costy i McCrae. Adaptacja polska. Podręcznik*, Warszawa 1998.

przystąpieniem do wypełniania *Inwentarza*, zachęcał do rzetelnego wypełnienia go, gdyż stwarzało to okazję do przyjrzenia się własnym zasobom w bezpiecznych warunkach. Rezultaty mogły bowiem pozostać utajnione – test wypełniany był anonimowo, a wyniki każdy odczytywał indywidualnie, według podanego przeze mnie klucza.

Zwykle w przypadku możliwości dokonania autodiagnozy studenci bardzo angażują się w zadanie. I tym razem nie było inaczej. Mimo że nie musieli dzielić się na forum informacjami na temat swoich wyników, większość z nich robiła to chętnie – a to żeby pochwalić się wysokimi rezultatami w obszarach, które wcześniej uznaliśmy za istotne dla rozwoju kompetencji społecznej, a to żeby zastanowić się wspólnie nad konfiguracją swoich cech i tym, co może to oznaczać dla rozwoju zawodowego i osobistego. Były oczywiście i takie osoby, które korzystały z możliwości nieujawniania swoich wyników.

Na podsumowanie spotkania przypomniałam, że z wysokim poziomem kompetencji społecznych koreluje otwartość, ekstrawertyzm i niski poziom lęku z tego powodu, iż są to cechy sprzyjające kontaktom społecznym, które z kolei pozwalają kształtować i rozwijać ten zbiór umiejętności. Zatem jeśli mamy motywację do zmiany i rozwoju, wiemy w jaki sposób działać i co należy zmieniać, jest duża szansa, że osiągniemy sukces. Poza motywacją do zmiany niezwykle istotna jest bowiem świadomość własnych ograniczeń. Wyraziłam też nadzieję, że zajęcia, w których właśnie wzięli udział, przyczyniły się do poszerzenia pola ich samoświadomości. Jednak pytania, które postawiłam sobie, przygotowując się do zajęć i teraz powtórzyłam ich uczestnikom, pozostają otwartymi: czy istnieją jeszcze inne ograniczenia, z których istnienia nie zdajemy sobie sprawy? Czy to utrudnienie jesteśmy w stanie pokonać? Czy można zmienić to, co nieuświadomione?

Na te pytania obiecałam poszukać odpowiedzi na kolejnym spotkaniu.

Spotkanie 3

Diagnoza i weryfikacja niejawnych skryptów

Celem ostatnich zajęć tej części spotkań miało być wzbudzenie refleksji uczestników nad własnymi ograniczeniami związanymi z istnieniem ukrytych przekonań na temat rozumienia świata, innych ludzi, samego siebie.

Uznałam, że cel ten mogę zrealizować poprzez zadania, dzięki którym uczestnicy warsztatu będą mogli przekonać się, w jaki sposób nieuświadomione treści mogą powodować zachowaniem człowieka, będą mieli okazję do konfrontowania się z przekonaniami, jakie sami noszą na temat innych ludzi oraz doświadczą, w jaki sposób i jak szybko budują wyobrażenia na temat innych.

Zajęcia te rozpoczęłam od krótkiej wypowiedzi na temat przekonań.

Każdy z nas w trakcie życia, ulegając procesom socjalizacji, gromadząc rozmaite

doświadczenia, buduje swój wewnętrzny obraz świata, innych ludzi, samego siebie. Konstruuje sądy dotyczące reguł funkcjonowania społecznego w tym świecie. Przekonania te wpływają zatem na postrzeganie i interpretowanie rzeczywistości, budują postawy, wchodząc w skład komponentu poznawczego, sterują sferą działań jednostki i określają jej relacje ze światem społecznym. Nie zawsze jednak są one uświadomione.

Te nieświadome skrypty można by porównać z „wiedzą milczącą”, określaną przez Roberta Kwaśnicę⁹ jako wiedzę głęboką, ukrytą, przedsądy czy przedrozumienie. Ten rodzaj wiedzy jest dla jednostki narzędziem rozumienia świata, ale ze względu na swoją „naturalność” jest on nieidentyfikowalny.

By to wprowadzenie stało się jaśniejsze i by zezemplifikować sposób, w jaki nieświadome skrypty wpływają na zachowania jednostki, zaproponowałam wykonanie ćwiczenia. Podzieliłam grupę na kilka zespołów. Każdy z nich otrzymał historyjkę opisującą zdarzenia ze szkoły. Zadaniem studentów było zastanowić się, jakie przekonania kryły się pod działaniem nauczycieli i jakich racjonalizacji dokonywali oni, by je uzasadnić.

Oto jedna z proponowanych historyjek:

W jednej ze szkół podstawowych nauczyciele nauczania początkowego organizują na zakończenie półrocza tzw. apel porządkowy. Polega on tym, że po zgromadzeniu młodszych klas w sali gimnastycznej prowadzący pedagog wywołuje nazwiska uczniów, by ci kolejno występowali na środek sali i odczytywali wszystkie uwagi i upomnienia, jakie otrzymali w ciągu półrocza od nauczyciela. Następnie dzieci mają wygłosić samokrytykę i odpowiadając na pytania pedagogów skomentować swoje zachowanie, wyrazić skruchę i obiecać poprawę. Niektóre dzieci wpadały w histeryczny śmiech czy płacz, zachowywały się ironicznie, dostawały silnych bólów brzucha. Zdaniem nauczyciela, który zaproponował tę formę „rozliczania” uczniów, pomysły był świetny, gdyż przyniósł zamierzony efekt w postaci poprawy zachowania. Również według wicedyrektorki był skuteczną metodą „poskramiania uczniów”.

Uczestnicy zajęć z zaangażowaniem pracowali w grupach, a ich wnioski były przemyślane i trafne.

Przytoczę wymieniane przez słuchaczy treści nieświadomych skryptów, które, ich zdaniem, powodowały zachowaniem opisanych nauczycieli:

- uczeń/dziecko ma być posłuszny/e;
- dorosły ma prawo zawstydzać dziecko, pozbawiać go godności;
- dorośli/nauczyciele wiedzą lepiej, co jest dobre dla dziecka;
- każdy sposób działania jest dobry, jeśli prowadzi do celu;
- im surowsza będzie kara, tym lepszy będzie skutek.

⁹ R. Kwaśnica, *O pomaganiu nauczycielowi. Alternatywa komunikacyjna*, Wrocław 1994.

Natomiast ich uzasadnienia na poziomie deklaratywnym, mogły być społecznie akceptowanymi wartościami, na przykład:

- poprawa zachowania uczniów w klasie i szkole;
- pobudzanie autorefleksji uczniów;
- dbałość o rozwój osobowy dziecka (hartowanie charakteru).

Zaproponowałam słuchaczom historie dotyczące realiów szkolnych, gdyż opisane w nich sytuacje były wyraziste i mogły ułatwić ich analizę. Jednak po zakończeniu pracy wyraźnie zazaczyłam, że mój wybór nie oznacza, iż jedynie środowisko nauczycielskie naznaczone jest istnieniem wiedzy głębokiej i to, jak wynikało z historyjek, przede wszystkim negatywnej. Nieświadome skrypty są udziałem każdego z nas. Niezależnie czy są one pozytywne, czy negatywne, wpływają na deformację postrzeganego świata.

Po przeprowadzeniu i krótkim omówieniu tego ćwiczenia miałam wrażenie, że studenci uświadomili sobie, że opisywani w scenkach nauczyciele najprawdopodobniej nie mieli złych intencji. Przyczyna ich zachowania tkwiła raczej w tym, że mają oni dostęp jedynie do własnych (społecznie akceptowanych) racjonalizacji, a więc nie widzą żadnego powodu do zmiany swojej postawy.

Po przerwie rozpoczęłam zajęcia od rozdania zdjęć różnych osób wyciętych z kolorowych czasopism. Poprosiłam, by w małych grupkach uczestnicy przyjrzeni się przez chwilę osobie na zdjęciu i spróbowali opowiedzieć o niej jak najwięcej. Potem zdjęcia krążyły po sali tak, by każdy mógł zapoznać się ze wszystkimi analizowanymi postaciami. Gdy fotografie wróciły do swoich pierwotnych grup, poprosiłam by po kolei omawiano poszczególnych bohaterów. Miałam okazję pracować z błyskotliwymi studentami, a więc historie były barwne i obszerne. Przypisywano analizowanym postaciom zawody, zajęcia, hobby, określano poziom inteligencji, skazywano na samotność lub zakładano istnienie rodzin, zdarzało się, że określano nawet do jakiej partii politycznej może należeć oceniana osoba. Niektórzy byli traktowani łaskawie – inni mniej. Szczególnie dużo złośliwości i kpin padło pod adresem mężczyzny, który na zdjęciu siedział podparty przy stole, w podkoszulku na ramiączkach, z niemodnym wąsem. Uznano go za kogoś, oględnie mówiąc, kto nie grzeszy intelektem, którego ulubionym zajęciem w najlepszym razie jest opróżnianie butelek z piwem, a ulubiony gadżet to pilot od telewizora.

Po tym omówieniu przyznałam się moim studentom, że w przypadku właśnie tego mężczyzny nie pokazałam im całego zdjęcia, ale tylko jego połowę. Kiedy dołączyłam pozostałą część fotografii, poprosiłam, by wszyscy jeszcze raz przyjrzeni się jej i jeszcze raz zastanowili się nad swoimi wrażeniami i uczuciami, jakie pojawiły się w związku z nowymi informacjami. Druga połowa zdjęcia przedstawiła wózek inwalidzki, na którym siedział mężczyzna.

Ta zmiana wywołała silne wrażenie na oglądających. Przyznawali, że to zupełnie

zmienia ich postrzeganie tego mężczyzny i ich uczucia wobec niego. Z moich obserwacji wynikało, że ci którzy najlepiej bawili się jego kosztem, teraz odczuwali to szczególnie mocno i nie czuli się komfortowo.

Zadałam pytanie: skąd wiedzieli to wszystko o ludziach, których widzieli zatrzymanych w ułamku sekundy? Dlaczego to wszystko przyszło im do głowy? Jak to się dzieje, że wystarczy zaledwie chwila, by stworzyć sobie wyobrażenie innego człowieka? I dlaczego opinie na temat omawianych postaci były w miarę zgodne? Nie ulega wątpliwości, że mogli się mylić, bo to udowodnił ostatni przykład, ale czy tak musiało być w przypadku fotografii pozostałych osób?

Z pewnością i w tym wypadku przyczyn możemy poszukiwać w ukrytych przekonaniach na temat innych ludzi. I właśnie temu zagadnieniu poświęciłam kolejny miniwykład. Psychologia tłumaczy tego rodzaju mechanizm postrzegania społecznego koncepcją ukrytych teorii osobowości (UTO)¹⁰. Teorie te składają się z naszych własnych przekonań o zasadach współwystępowania cech osobowości. Są to zatem schematy porządkujące i grupujące w wiązki cechy osobowości. Oznacza to, że ludzie często uważają, że jeżeli ktoś jest na przykład szczery, to jest również pomocny, tolerancyjny, uczciwy. Człowiek pozbawiony poczucia humoru jest z pewnością także dominujący, pesymistyczny i zimny. Można powiedzieć, że wystarczy dostrzec jedną cechę, by zaktualizować całą wiązkę cech, co z kolei pozwala uzupełnić luki w naszej wiedzy i szybko tworzyć wyobrażenia na temat innych. Ukryte teorie osobowości powstają na bazie naszego doświadczenia społecznego – nabywamy je w kontakcie z innymi ludźmi. Dlatego też wiele osób podziela te same schematy – podobnie postrzegamy innych ludzi i różnice między nimi. Nasze ukryte teorie na temat innych mają wspólny komponent kulturowy, ale jednocześnie mogą też bardzo różnić się od siebie, w zależności od doświadczeń osobniczych.

Niezwykle trudno jest reformować UTO. Dzieje się tak z dwóch powodów: po pierwsze są one „ukryte”, a więc nieświadomione, a po drugie: okazuje się, że informacje zgodne z naszą ukrytą teorią jesteśmy skłonni lepiej zapamiętywać, natomiast informacja sprzeczna jest raczej ignorowana¹¹.

Ostatnie zadanie wyraźnie potwierdzało, że nikt nie jest wolny od nieświadomej wiedzy, wszyscy ulegamy własnemu, gromadzonemu w trakcie życia doświadczeniu, deformując rzeczywistość, pozostając jednocześnie w przekonaniu, że oto właśnie opisujemy świat prawdziwy i obiektywny.

W trakcie omawiania tego zadania pojawiła się wśród studentów refleksja: czy możemy zatem jako doradcy uwolnić się od kategoryzowania ludzi, którzy do nas

¹⁰ E. Aronson, T.D. Wilson, R.M. Akert, *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, tłum. A. Bezińska, Poznań 1997.

¹¹ *Ibidem*.

przychodzą? Czy można w jakiś sposób zdiagnozować własne, niewidoczne schematy, które każą nam oceniać ludzi, nawet jeśli tego nie chcemy?

Zadania, w których uczestniczyli słuchacze, pobudziły refleksję nad własną rolą zawodową, wpływem, jaki doradca może mieć na osobę radzącą się, znaczeniem budowania z nim zdrowego kontaktu i więzi sprzyjającej motywacji do podejmowania trudu pracy nad sobą.

Niezwykle mnie to ucieszyło, bo właśnie pobudzenie refleksji tego rodzaju jest świadectwem istnienia lub rozwijania się wrażliwości i dojrzałości koniecznej w zawodzie doradcy.

Podsumowując, chcę zaznaczyć, że motywacją do napisania tego artykułu było również, a może przede wszystkim, poczucie satysfakcji – miałam bowiem okazję obserwować dojrzały namysł, jaki towarzyszył uczestnikom zajęć, a ich zaangażowanie, gotowość dzielenia się swoimi przemyśleniami i refleksjami było dla mnie ważnym doświadczeniem.

Towarzysząc studentom w ich odkrywaniu, starałam się również poszukiwać własnych obszarów niewiedzy i demaskować je. Kończąc ten blok, czułam się mądrzejsza o mądrość moich studentów i o to, co dzięki niej mogłam w sobie zdiagnozować, czego doświadczyć.

Jak już wcześniej wspominałam, według A. Giddensa, autorefleksja to umiejętność krytycznego myślenia o sobie samym. To z pewnością niezwykle istotna kompetencja pozwalająca zrozumieć własne działanie na coraz głębszych poziomach. Myślę jednak, że poddając się ciągłej autoobserwacji, nie możemy zapominać, że naszym zadaniem jest dostrzeganie tego, co w nas pozytywne i wartościowe, bo właśnie te obszary są dobrym oparciem i bazą dla budowania nowego, dla rozwoju i przekraczania ograniczeń.

MEANING OF REFLECTION IN DEVELOPMENT OF COUNSELOR'S SOCIAL COMPETENCE

S u m m a r y

The aim of this article is to present the necessity of developing social competence in counselors. The authoress assumes that reflection is a prerequisite for that development. Part one, entitled *Reflectivity and the development of social competence*, contains a theoretical substantiation of this thesis, an attempt at defining social competence and reflectivity on the basis of the literature. Also in this part, the authoress constructs a theoretical model of the development of competence basing it primarily on reflectivity.

Part two of the text, entitled *Improving counselor's social competence during classes with post-graduate students*, contains a description of classes for counselors run by the authoress based on the aforementioned model of the development of competence. She relates in detail the progress of the classes along with students' responses, shares her own technique and describes tasks and methods used (very often devised by her).