

Alicja Czerkawska

„STREFY CIENIA” W PRACY DORADCY

Pomysł podjęcia takiego tematu zrodził się w trakcie czytania literatury, kiedy to odkrywałam, jakie praktyki specjalistów udzielających pomocy są rzadko opisywane lub zupełnie pomijane. Uczestnictwo w niektórych sytuacjach i pewne obserwacje dotyczące doradców, szkoleniowców, superwizorów utwierdzały mnie również w przekonaniu, że warto zastanowić się i opisać skrywane i przemilczane zachowania czy działania, naruszające zasady przyjęte w poradnictwie. Pomyślałam sobie wtedy, że niepokojące praktyki mogą dotyczyć większej skali, niż mi się wydaje, i że wiele osób radzących się jest narażonych na tego typu oddziaływania.

Celem niniejszego artykułu jest więc zwrócenie uwagi na obszary pewnych nietycznych działań doradców, które są skrywane lub przemilczane w poradnictwie. W niniejszym artykule chcę odpowiedzieć na kilka pytań, które od dłuższego czasu mnie nurtują: Jakie ryzyko podejmują osoby korzystające z pomocy doradców? Jakie negatywne zachowania doradcy mogą pojawiać się w sytuacji poradniczej? Jak można pogrupować działania doradców mieszczące się w „strefie cienia”? Jakie mogą być tego konsekwencje?

Ryzyko korzystania z pomocy poradniczej

Alicja Kargulowa wskazuje na pomoc jako na występujące w rzeczywistości społecznej zjawisko, proces czy też zdarzenie. Autorka pisze, że pomocą jest pewien zbiór „czynności, działań, zachowań wyodrębnionych ze względu na cel, do którego zmierza wspomagający, a nie ze względu na ich wykonanie, organizację czy przebieg”¹. Pomoc poradnicza powinna polegać na wspieraniu rozwoju jednostki poprzez: inspirowanie do działania, informowanie, uczenie różnych umiejętności, wskazywanie i otwieranie

¹ A. Kargulowa, *Problemy pomocy w perspektywie poradowniczej*, [w:] *Z podstaw poradnictwa*, z. 1, AUW No 1878, Wrocław, 1996, s. 33; A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradniczego dyskursu*, Warszawa 2004, s. 206.

szans dalszego rozwoju, pobudzanie do refleksji i samorefleksji, ukierunkowywanie aktywności, niwelowanie negatywnych stanów psychicznych, towarzyszenie w przystosowywaniu się do wymagań terażniejszości, itp.²

Podstawowym warunkiem zaistnienia pomocy jest relacja wspomaganego i wspomagającego. Ta szczególna interakcja społeczna zdarza się w określonym dla obu partnerów (radzącego się i doradcy) czasie i miejscu, ma swoją dynamikę i dramaturgię. Zdaniem A. Kargulowej, sytuacja poradnicza jest zespołem okoliczności, który tworzony jest przez partnerów relacji i zewnętrzne warunki³. W sytuacji tej zachodzi wiele dynamicznych procesów edukacyjno-informacyjnych, psychicznych, komunikacyjnych i społecznych. Należą do nich m.in.: poznawanie siebie, odkrywanie własnego potencjału, przeżywanie minionych zdarzeń, analizowanie doświadczeń, wytyczanie celów życiowych, tworzenie projektów własnej przyszłości, podejmowanie decyzji, budowanie tożsamości, uczenie się nowych umiejętności, etc. Podejmowane w trakcie spotkań wysiłki mają prowadzić do przezwyciężenia problemów osoby wspomaganego i powinny być realizowane w sposób przemyślany i celowy. Efektem ma być pozytywna zmiana w życiu jednostki⁴. Ale czy tak się dzieje zawsze? Czy osoby radzące się są przekonane o tym, że działania pomocowe będą prowadzone w taki sposób?

Katarzyna Popiołek zwraca uwagę na drogę, jaką pokonują osoby radzące się nim zdecydować się na skorzystanie z pomocy specjalisty. Okazuje się, że może to być długi proces mocowania się ze sobą samym i swoimi wyobrażeniami na temat pomocy. Proces, przez który przechodzą klienci, świadczy także o tym, że próbują zachować ostrożność i decydując się na udanie się do doradcy podejmują pewne ryzyko⁵. Wielu potencjalnych klientów poradni nie dowierza, że informacja zamieszczona na czerwonej tabliczce przy drzwiach budynku, sygnalizująca „w tym miejscu świadczy się pomoc potrzebującym”, okaże się dla nich prawdą. Osoby radzące się wyobrażają sobie lub spodziewają się tego, że zostaną zawiedzione postawą i zachowaniem specjalisty. Ich głębokie wątpliwości prowadzą do następujących sytuacji:

- odmowy udzielenia pomocy,
- potraktowania instrumentalnego,

² A. Kargulowa, *Poradnictwo w okresie transformacji kulturowej. Wprowadzenie*, AUW No 1700, Wrocław 1995, s. 13.

³ A. Kargulowa, *Rodzaje sytuacji poradniczej*, „Roczniki Nauk Społecznych”, t. XXIV, z. 2, 1996, s. 189-193.

⁴ A. Kargulowa, *Sytuacja poradnicza jako sytuacja dramaturgiczna*, [w:] *Dramaturgia poradnictwa*, red. A. Kargulowa, AUW No 1889, Wrocław 1996, s. 210; A. Kargulowa, *O teorii...*, s. 141-142.

⁵ K. Popiołek, *Bariery korzystania z pomocy profesjonalnej*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra 2004, s. 163-169.

- etykietowania,
- zbagatelizowania problemu (problemów),
- niezrozumienia,
- krępującego wypytywania o intymne sprawy,
- niedochowania poufności w zakresie powierzonych problemów i przeżyć,
- wykorzystania obniżonej sprawności psychicznej,
- stosowania nieadekwatnych metod pracy,
- stawiania wygórowanych oczekiwań względem zmian, jakich mają dokonać w życiu,
- uzależnienia od specjalisty,
- ograniczenia strefy wolności i swobody w dokonywaniu własnych wyborów,
- zburzenia wypracowanego w życiu porządku,
- oddziaływania na sferę podglądów i wartości,
- zachwiania poczucia własnej tożsamości,
- manipulowania wiedzą i technikami psychologicznymi,
- nieszczerego okazywania zainteresowania i troski itd.⁶

Podobnych obaw można wymienić znacznie więcej. Zaprezentowane powyżej negatywne wyobrażenia na temat relacji z doradcą pokazują bardzo istotne kwestie. Osoby radzące postrzegają sytuację poradniczą jako związaną z niepewnością i zagrożeniem. Przeraża ich dopuszczenie specjalistów do swoich spraw – do materii najdelikatniejszej, najbardziej osobistej, bardzo kruchej. Odsłonięcie swoich problemów w kontakcie z doradcą łączy się z odsłanianiem siebie – swojego poczucia bezradności wobec pewnych zdarzeń, swoich intymnych relacji z innymi ludźmi, doświadczanych zranień i strat, emocji, pragnień, wątpliwości, marzeń i planów. Sytuacja poradnicza jest dla osoby poszukującej pomocy zderzeniem się z własnymi ograniczeniami, trudnościami, niepowodzeniami. Już z tego względu jest sytuacją niezwykle trudną, a narażenie się na rozwiązywanie własnych problemów z nieodpowiednim specjalistą wiąże się z poważnymi konsekwencjami. Lekceważenie, niezrozumienie czy upokorzenie ze strony doradcy może spowodować u osób radzących się silne emocje – złość, rozczarowanie, rozgoryczenie, smutek, przygnębienie, niechęć, poczucie krzywdy i osamotnienia. Co więcej, doświadczenie to może zostać zgeneralizowane i przeniesione nie tylko na innych specjalistów, ale w ogóle na ludzi. Tak potraktowana osoba może utwierdzić się w przekonaniu, że jej los jest innym obojętny i że nie warto zwracać się do nich ze swoimi zmartwieniami. Powstałe szkody psychiczne w relacji z nieodpowiednim doradcą mogą się przyczynić do powstawania kolejnych zagrożeń w życiu

⁶ *Ibidem*, s. 163-169.

osoby radzącej się – izolacji społecznej i zamykania się w sobie. Nic więc dziwnego, że decyzja o skorzystaniu z pomocy profesjonalistów rzadko bywa spontaniczna.

Można zastanowić się nad tym, czy osoby radzące się niesłusznie obawiają się negatywnych doświadczeń w relacji z doradcą. Czy aby na pewno takie sytuacje się nie zdarzają? W literaturze przedmiotu rzadko można spotkać opisy przykrych doświadczeń osób korzystających z pomocy. Zazwyczaj autorzy różnych opracowań rysują obraz tego, jak powinno być – jakie powinien mieć cechy doradca, jak powinno się prowadzić rozmowę z klientem, jakimi metodami powinien pracować doradca, jaki powinien być efekt relacji pomocowej itd. Pojawia się myślenie życzeniowe – a jak jest? Może rzeczywistość poradnicza ma swoje drugie oblicze – ciemne, skrywane, przemilczane.

Odwołując się do metafory cienia, chciałabym opisać pewne działania realizowane w poradnictwie, które mogą być uznane za mroczne i odległe od literaturowych opisów.

Metafora „cienia” a praktyka poradnicza

W kulturze europejskiej metafora cienia należy do jednej z najbardziej popularnych. Odwoływano się do niej już w starożytności. Wielu autorów próbowało opisać drugą stronę natury człowieka, odsłaniając to, co mroczne, dzikie, nierozwinięte⁷. W literaturze psychologicznej metaforą cienia przy analizowaniu potencjału człowieka posługiwali się: Carl Gustav Jung, Jean Monbourquette, Michael P. Ghiglieri, Nevill Drury, Bartłomiej Dobroczyński. Najwięcej na ten temat napisał C.G. Jung, który dokonał analizy zjawiska cienia, odnosząc je do osobowości człowieka i przekazu kulturowego wypracowanego przez minione pokolenia. Pozostali wymieni autorzy odwoływali do poglądów C.G. Junga, bądź inspirowali się myślami zaczerpniętymi z jego książek.

Carl Gustav Jung, sięgając do symbolu cienia, wskazał na archetyp, czyli kulturowo zakorzeniony wzorzec myślenia, odczuwania i działania, z którym jednostka w trakcie procesu wychowania (socjalizacji i akulturacji) zapoznaje się i internalizuje jego treść. Cień jest przeciwieństwem światła, a zatem przeciwieństwem rzeczy, które są widoczne, jawne, akceptowane społecznie. Cień, czy też ciemna strona natury ludzkiej, skrywa treści dowodzące ludzkiej niedoskonałości. Jest symbolem ułomności człowieka, jego nierozwiniętych potencji, popędów i instynktów. W przekazie kulturowym pojawia się treść, że ciemna strona naszego istnienia jest uosobieniem zła, które należy ukryć przed światem. Dlatego ten archetyp stanowi odbicie społecznie nieakceptowanych myśli, uczuć, cech, postaw i działań. Pokoleniowy przekaz podpo-

⁷ J.E. Cirlot, *Słownik symboli*, tłum. I. Kania, Kraków 2000, s. 98-99.

wiada nam, że błędy, niepowodzenia, nadużycia, zaniedbania, przemoc świadczą o regresywnym charakterze kondycji ludzkiej. Pojawia się więc zakaz ujawniania słabości, błędów, rzeczy trudnych i wstydlivych. Wydobyć na światło dzienne skrywaną z tego powodu spraw prowadzi do złamania tabu społecznego, konsekwencją jest wywołanie chaosu, zachwianie podtrzymywanego porządku społecznego i załamanie się obrazu tożsamości danego człowieka. Niechlubne treści o nas samych powinniśmy ukryć, najgłębiej – w labiryncie nieświadomości⁸.

C.G. Jung podkreśla, że niezwykle ważne dla prawidłowego rozwoju jednostki jest spotkanie się z własnym cieniem i analizowanie przekazu kulturowego, który został tak głęboko uwewnętrzniony. Zintegrowanie dwóch części osobowości – jasnej i ciemnej – jest konieczne do zrozumienia wartości zbiorowych, które za nimi stoją, i przyjęcia ich choć częściowo jako własnych. Jeśli do tego nie dojdzie, życie jednostki będzie nieautentyczne i zarazem dramatyczne. Nieprzyjmowanie informacji o własnych słabościach prowadzi do życia w fałszu i poważnych zaburzeń osobowości wyrażających się w stosowaniu manipulacji i przemocy wobec innych, sprawowaniu patologicznej władzy, tworzeniu niebezpiecznych ideologii, niskiej samoświadomości, izolowaniu się od innych, skłonnościach samobójczych, egzystowaniu w poczuciu winy i wstydu itp. Przywrócenie równowagi między tym, co skrywane i przemilczane w danej zbiorowości, a tym, co dotyczy własnych niedoskonałości, wymaga od jednostki odwagi, wysiłku i namysłu, tak bardzo potrzebnego do osiągnięcia indywidualizowanego wglądu w przekazy społeczno-kulturowe. Analizowanie stref cienia prowadzi do zatrzymania niszczącej siły, pozwala przekształcić rzeczywistość w bardziej bezpieczną i nadać jej realne znaczenie⁹. Dotyczy to zarówno życia jednostkowego, jak i zinstytucjonalizowanych tworów. Przywołana metafora cienia stanowi narzędzie dalszych analiz teoretycznych pewnej skrywanej części rzeczywistości poradniczej.

Doradcy są członkami danej społeczności zawodowej. Wspólnoty, która należy do profesji szczególnej rangi, gdzie niejako z góry określa się to, że ludzie pełniący funkcję doradców w poszczególnych instytucjach są godni zaufania społecznego. Stają się powiernikami ludzkich spraw, problemów, sekretów, planów i marzeń życiowych, emocji, wartości, postaw. Doradcy w trakcie przyswajania teorii, jak i obserwowania

⁸ K. Pajor, *Encyklopedia Jungowska. Archetyp*, [w:] *Bohaterowie i autorytety*, „Albo albo. Problemy psychologii i kultury” 2007, nr 3, s. 29-30, 33; C.G. Jung, *Archetypy i symbole*, tłum. J. Prokopiuk, Warszawa 1993, s. 68-71; K. Dorosz, *Integracja Cienia i Stara Etyka*, [w:] *Fenomen Junga. Dzieło. Inspiracje. Współczesność*, red. K. Marin i A. Motycka, Warszawa 2002, s. 177-178.

⁹ *Ibidem*, s. 182-183; Z.W. Dudek, *Cień indywidualny i archetypowy*, [w:] *Mała Encyklopedia Psychologii Głębi*, http://www.ndw.v.pl/forum/zobacz_artykul.php?id_artykulu=7778 [stan z dnia 03.11.2008].

bardziej doświadczonych specjalistów w czasie praktyk czy też podejmowania działań na rzecz dobra osób radzących się – przechodzą przez kolejne stopnie wtajemniczenia zawodowego. Stają się spadkobiercami wartości, przekonań, wzorów postępowania, mitów na temat pomagania, tabu z tym procesem związanym. Które z nich stanowią sprawy mieszczące się w strefach zaciemnionych, owianych tajemnicą?

„Strefy cienia” w praktyce poradniczej

W literaturze psychologicznej i pedagogicznej rzadko można natrafić na opisy nie-cnych praktyk specjalistów zajmujących się udzielaniem pomocy. Niepożądane zachowania i przedsięwzięcia pedagogów, doradców, psychologów, terapeutów i szkoleniowców wydają się być skrywane w cieniu innych ważnych zagadnień. Czasami w książkach i artykułach można jednak napotkać listy niegodnych poczynań, których mogą dopuszczać się niektórzy specjaliści. Niewielka grupa autorów decyduje się zwracać uwagę na negatywne wobec podopiecznych zachowania. Używają przy tym różnych określeń. Piszą o błędach, znakach ostrzegawczych, pułapkach, manipulacjach, toksycznych wpływach, niebezpieczeństwach płynących ze strony osób pomagających¹⁰. Istnieją nieliczne teksty demaskujące ukryte cele profesjonalistów, zafałszowane modele pomocy czy zaniedbania względem osób wspomaganych. Przedstawiciele różnych dyscyplin naukowych wspólnie z praktykami podejmują ponadto próby tworzenia kodeksów etycznych, które mają uświadamiać specjalistom zasady i normy postępowania moralnego wobec odbiorców usług pomocowych oraz chronić dobre imię konkretnej grupy zawodowej.

Gerald Egan, który użył sformułowania „strefa cienia” do opisanego negatywnej strony pomocy, nazywa to także „wymiarem aracionalnym”, czy „wadami procesu pomocy”. Autor pisze, że jest „to wszystko, co negatywnie wpływa na relacje w procesie pomocy, na sam proces, jego efekty i uderza w nie na wiele sposobów, a nie jest zidentyfikowane i zanalizowane ani przez pomagającego, ani klienta, ani nawet przez

¹⁰ *Co wolno, a czego nie wolno terapeutom*, red. C. Jones i in., tłum. E. Zaremba-Popławska, Gdańsk 2005, s. 187; L. Mieścicka-Mellibruda, *Psychoterapia pułapki i drogowaskazy*, http://www.terapia.rubikon.pl/html/psych_pul_drogowskazy.htm [stan z dnia 21.10.2007]; B. Wojtasik, *Pułapki manipulacji w poradnictwie zawodowym*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra, 2004, s. 55-57; T. Garstka, *Trójkąty: dramatyczny i przeniesieniowy, czyli o toksyczności niektórych relacji terapeutycznych*, „Niebieska Linia” 1999, nr 5, <http://www.pismo.niebieskaLinia.pl/index.php?id=125>, [stan z dnia 29.11.2008]; E. Wysocka, *Uwarunkowania procesu diagnostycznego*, [w:] E. Jarosz, E. Wysocka, *Diagnoza psychopedagogiczna – podstawowe problemy i rozwiązania*, Warszawa 2006, 44; J. Kargul, *Kilka uwag o niebezpieczeństwach poradnictwa*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra, 2004, s. 49.

całą grupę zawodową”¹¹. Sytuacja poradnicza może być zniekształcona przez szereg okoliczności, które wynikają „nie tylko z modelu pomocy, ale także z osoby pomagającego, osoby klienta i otoczenia, które wywierają wpływ na proces pomocy”. Badacz dodaje także, że „modele pomocy są niedoskonałe; pomagający bywają egoistyczni, leniwi, nawet zaborczy i narażeni na „wypalenie”. Klienci bywają egoistyczni, leniwi i zaborczy, nawet w relacji z pomagającym”¹². W niniejszym tekście skupię się jedynie na tych zachowaniach, które są związane z działaniami doradców i które są od nich zależne. Pozostałe wątki są również ważne i wymagają wiele uwagi, jednakże ze względu na objętość artykułu zostaną opisane w osobnej publikacji.

Rozwijając teorię G. Egana, warto dodać, że „strefy cienia” w praktyce poradniczej to obszary, w których doradcy lub inne osoby mające wpływ na organizowanie procesu pomocy w różnego typu instytucjach poradniczych dopuszczają się działań niezgodnych z zasadami przyjętymi w profesjonalnej pomocy. To działania prowadzone celowo lub nieumyślnie, które przynoszą szkodę osobie szukającej porady i przyczyniają się do tworzenia negatywnego obrazu istniejącej pomocy w danej społeczności. Działania te uderzają także w dobro doradców – reprezentantów tej samej profesji. Stanowią niełatwy grunt do analiz dla samych uczestników sytuacji poradniczej, a tym bardziej dla badaczy z zewnątrz.

Moim zdaniem w tzw. strefie cienia, czyli w obszarze nieprofesjonalnych i nieetycznych działań doradców, można wskazać dwa obszary zagrożeń w relacji z osobą szukającą pomocy – strefę nadużyć i strefę zaniedbań. Poniżej opiszę niektóre prawdopodobne reakcje i sytuacje, w których mogą pojawić się niepokojące zachowania specjalistów.

Strefa nadużyć w pracy doradcy

W strefie nadużyć znajdują się działania doradcy wykraczające poza ramy własnej profesji. Mamy wtedy do czynienia z przekraczaniem norm etycznych istotnych w poradnictwie, nieszanowaniem granic psychologicznych klientów, ujawnianiem przemocowych reakcji i zachowań wobec nich. Krzywdzenie osób radzących się następuje, gdy doradcy traktują je przedmiotowo, zadają im cierpienie psychiczne, wzbudzają w nich lęk, obciążają swoimi sprawami, uniemożliwiają rozwój i rozwiązanie problemów zgodnie z własnymi przekonaniem oraz uzależniają od siebie. Niektórzy badacze opisują konkretne zachowania doradców, które wpisują się w strefę cienia.

¹¹ G. Egan *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, tłum. J. Gilewicz, E. Lipska, Poznań 2002, s. 44-45.

¹² *Ibidem*, s. 44.

Józef Kargul wymienia szkodliwe działania doradców. Pisze o specjalistach, którzy indoktrynują swoich podopiecznych, manipulują nimi, wywierają na nich silną presję, sterują ich poglądami, wartościami i zachowaniem. Wykorzystują klientów do osiągnięcia własnych korzyści, zajmują się sobą w czasie przeznaczonym dla osób radzących się, utrwalają poczucie bezradności w osobach korzystających z pomocy. Wspomniany autor charakteryzując nadużycia doradców używa określenia „terrorizm doradców”¹³. Również John Holt o specjalistach stosujących nieetyczne praktyki wyraża się z dezaprobatą. Nazywa ich „pomagaczami” i nie szczędzi im słów krytyki. Pisze między innymi, że „Specjalista od pomocy żyje dzięki bezradności i wytwarza bezradność, jaka jest mu potrzebna”. W grupie profesjonalistów mogą znajdować się zatem tacy, którzy zamiast pomagać uzależniają od siebie, kształtują i utrwalają bierność społeczną¹⁴, wykorzystują klientów do celów badawczych, politycznych, gospodarczych, ideologicznych¹⁵.

Bożena Wojtasik z kolei zwraca uwagę na to, że doradcy mogą bazować na wiedzy i umiejętnościach socjotechnicznych w celu manipulowania osobą znajdującą się w trudnym położeniu¹⁶. Częściej może się to zdarzać podczas udzielania pomocy odpłatnej. Doradcy grają wtedy na emocjach klienta, stosują naciski lub pochlebstwa. Stawiają diagnozę niezgodną z rzeczywistą sytuacją, wyolbrzymiają problemy, pogrążają ich w lęku, niepewności i poczuciu winy. Wprowadzają tym samym ogromne zamieszanie w życiu radzącego się, wywołują lub pogłębiają kryzys tożsamości i poczucie zagubienia. To wprowadzanie w błąd może doprowadzić do powstania zafałszowanego obrazu osoby radzącej się i przekonania jej do uwierzenia w ten obraz. Częstym zabiegiem jest powoływanie się na autorytet specjalisty, który „zawsze wie lepiej”, a wszystko po to, aby przedłużyć cykl spotkań, uzależnić od siebie, sprowadzić relację pomocy do przedłużającej się transakcji finansowej. Nierzadko doradcy ci zmieniają zasady w trakcie pracy z klientem (metody, techniki, stawki pieniężne), zbyt kurczowo trzymają się wybranych wątków, porównują osoby radzące się do innych klientów, pouczają, osądzają swoich podopiecznych bądź ich rozgrzeszają, a także pocieszają, dają obietnice bez pokrycia, czarują i uwodzą. Każdy przejaw samodzielności klienta traktują jako atak przeciwko sobie. Doradcy nalegają na przyjęcie ich sposobu myślenia i działania, tworzą iluzoryczne poczucie bezpieczeństwa¹⁷. Mówią „pozwól,

¹³ J. Kargul, *op. cit.*, s. 53-54.

¹⁴ J. Holt, *O „pomocy” i specjalistach od pomagania*, [w:] *Psychologia w działaniu*, wyb. i wstęp K. Jankowski, Warszawa 1981, s. 297.

¹⁵ J. Kargul, *op. cit.*, s. 53.

¹⁶ B. Wojtasik, *op. cit.*, s. 55.

¹⁷ A. Kargulowa, *O teorii...*; A. Kargulowa, *Doradca we współczesnym (nie)ładzie społecznym*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*, red. B. Wojtasik, A. Kargulowa, t. I, *Materia-*

że zrobię to za ciebie, lepiej się na tym znam, zrobię to lepiej”, „nie rób tego, sam nie potrafisz”, „nie pozwolę ci nawet spróbować zrobić tego samodzielnie – coś ci się nie uda i zrobisz krzywdę sobie, albo komuś innemu”. Odrzucenie takiej pomocy może być przez doradcę traktowane jako niewdzięczność lub głupota¹⁸. Specjalista może też stwarzać sytuacje, w których próbuje kontrolować swoich klientów. Staje się wtedy zaborczy, pozwala sobie na nawiązywanie kontaktu telefonicznego między sesjami lub dąży do spotkania z klientem poza poradnią. Czasami dochodzi do takich nadużyć, gdy doradca próbuje wejść z klientem w relację towarzyską lub obdarowuje klienta uczuciami romantycznymi bądź erotycznymi. Pociąga to za sobą kolejne niepokojące działania związane z pomyleniem ról. Doradca może wtedy mieć nierealne oczekiwania wobec klienta, prowadzić gry interpersonalne, przejawiać przesadną troskę, obciążać podopiecznego osobistymi wyznaniem¹⁹.

Kolejne nadużycia doradcy mogą wynikać z negatywnego nastawienia wobec klientów, a zwłaszcza jego uprzedzeń, braku sympatii czy niechęci. Przyczyn tego można także upatrywać w rutynie, znużeniu własną pracą czy wypaleniu zawodowym. Doradca nie jest wówczas gotowy do udzielania wsparcia osobie radzącej się, staje się obojętny wobec niej i jej problemów. Negatywna postawa doradcy wobec klientów może przemienić się w bagatelizowanie ich problemów, przeżyć i emocji, schematyczne traktowanie osób i ich sytuacji problemowych, okazywanie przez niego irytacji i zniecierpliwienia, skracanie czasu spotkań, zrzucanie odpowiedzialności za niepowodzenia w procesie pomocy, posługiwanie się językiem niedostępnym dla podopiecznego, wywoływanie sporów czy nawet odrzucenie klienta²⁰.

ły ze Światowego Kongresu Poradnictwa Zawodowego IAIEVG – AIOŚP, SDSiZ RP, Warszawa 2003; G. Egan, *op. cit.*; K. Jedliński, *Sztuka słuchania*, [w:] *ABC pomagania*, red. J. Santorski, Warszawa 1993; J. Kargul, *op. cit.*; B. Wojtasik, *op. cit.*; V. Drabik-Podgórną, *Doradca między techniką a etyką*, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*, red. B. Wojtasik, A. Kargulowa, t. I, *Materiały ze Światowego Kongresu Poradnictwa Zawodowego IAIEVG – AIOŚP, SDSiZ RP*, Warszawa 2003; K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice 1991; *Co wolno, a czego nie wolno terapeutycznie...*; W. Kaczyńska, *W poszukiwaniu podstaw etyki udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej*, „Problemy Poradnictwa” 1997, nr 1; A. Czerkawska, A. Czerkawski, *Etyczny wymiar poradnictwa zawodowego*, Warszawa 2005.

¹⁸ J. Holt, *op. cit.*, s. 297.

¹⁹ *Co wolno...*, s. 187; L. Mieścicka-Mellibruda, *Psychoterapia pułapki i drogowskazy*, www.terapia.rubikon.pl/html/psych_pul_drogowskazy.htm, [stan z dnia 21.10.2007]; T. Garstka, *Trójkąty: dramatyczny i przeniesieniowy, czyli o toksyczności niektórych relacji terapeutycznych*, „Niebieska Linia” 1999, nr 5, www.pismo.niebieskaLinia.pl/index.php?id=125, [stan z dnia 29.11.2008].

²⁰ J.A. Kottler, *Opór w psychoterapii. Jak pracować z trudnym klientem?*, tłum. A. Rozwadowska, Gdańsk 2004; J.A. Heaton, *Podstawy umiejętności terapeutycznych*, tłum. J. Bartosik, Gdańsk 2005, s. 146-189.

Wymienione sytuacje nie stanowią pełnego katalogu nadużyć doradców. Są za- ledwie najczęściej wydobywanymi na światło dzienne potencjalnymi zagrożeniami w sytuacji poradniczej. Stanowią część nieoświetlonego obrazu poczynań specjali- stów. Oprócz strefy cienia związanej z przemocowym traktowaniem osób radzących się istnieje kolejna strefa wiążąca się z zaniedbaniami wobec klientów.

Strefa zaniedbań w pracy doradcy

W drugiej „strefie cienia” znajdują się działania, które wynikają z niewłaściwego przy- gotowania do pracy oraz niewypełniania przez doradcę obowiązków i zadań wpisa- nych w jego profesję. Nie widać wtedy w pracy doradcy wystarczającego zaangażo- wania, przejęcia się losem jednostki, brakuje znaczących działań w budowaniu atmo- sfery spotkania i relacji, wiele ważnych czynności jest pomijanych lub niestarannie wykonywanych.

Pierwszym aspektem istnienia wadliwej pomocy w wymiarze zaniedbań jest brak predyspozycji psychicznych do wykonywania zawodu. Niektóre osoby mogą w nie- wielkim stopniu odznaczać się empatią, wrażliwością moralną, odpowiedzialnością, szacunkiem dla drugiego człowieka. Ich niewystarczające przygotowanie do pełnienia roli doradcy wynika z pewnych słabości i ograniczeń natury osobistej. W zawodzie doradcy następuje stosunkowo mała weryfikacja osób pod względem osobowości- wych cech, zarówno jeśli chodzi o kształcenie jak i zatrudnianie specjalistów. Wiedza i umiejętności nie uzupełnią jednak luki osobowościowej, a przecież doradca pracuje sobą – jest w relacji z klientem „narzędziem oddziaływań”. Ten wpływ interpersonalny, zdaniem wielu autorów, ma kluczowe znaczenie. C. Rogers, J. Frank, H. Sęk, K. Otrębska-Popiołek, K. Jedliński piszą, że w sytuacji pomocy liczą się najbardziej ce- chy doradcy (pozytywne nastawienie do ludzi, zaufanie, cierpliwość, empatia, otwar- tość, odwaga, odporność psychiczna, równowaga emocjonalna, akceptacja, tolerancja itp.), następnie umiejętności interpersonalne (dotyczące budowania i utrzymywania dobrych relacji, słuchania, rozumienia, dobrego komunikowania się, spostrzegania, współpracy, pomagania, wpływania na innych, wzbudzania nadziei, negocjowania, podejmowania decyzji, rozwiązywania problemów), później wiedza merytoryczna na temat rozwiązywania konkretnych problemów, a dopiero na końcu metody i techniki pracy²¹. J.D. Frank, broniąc podobnego stanowiska, powołuje się na przeprowadzone

²¹ Por. C.R. Rogers, *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*, Wrocław 1991; H. Sęk, *Spoleczna psychologia kliniczna*, Warszawa 1991; K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy...*; K. Jedliński, *op. cit.*; G. Egan, *op. cit.*

w Stanach Zjednoczonych badania, które potwierdzają, że specjaliści od pomagania koncentrują się na warsztacie technicznym, i dowodzi, że osoby korzystające z pomocy są świadome tego, co rzeczywiście pomaga im w procesie udzielanego wsparcia. Na pierwszym miejscu wymieniają cechy osobowości doradcy. Z kolei sami doradcy wskazują na znaczenie metod i technik w pracy z klientem, szkoleniom z tego zakresu poświęcają najwięcej uwagi, mniej koncentrując się na własnym rozwoju osobistym i moralnym oraz budowaniu dobrej relacji pomocowej z osobą radzącą się²².

Zaniedbania klienta mogą wynikać także z nieuporządkowania życia osobistego i zawodowego przez specjalistów. Dużą słabością systemu kształcenia doradców jest to, że osoby zdobywające uprawnienia do pomagania innym nie mają zapewnionych zajęć, w których mogłyby przepracować własne problemy życiowe. Co więcej – nie są zobowiązane do tego, by zająć się uporządkowaniem swoich spraw również wtedy, gdy zaczynają świadczyć usługi pomocowe. Nierozwiązanie własnych problemów jest formą zaniedbania siebie, która może mieć negatywne skutki zarówno dla doradcy, jak i dla osób korzystających ze wsparcia. Zaniedbanie własnego rozwoju przekłada się na zaniedbywanie klientów oraz na kierowanie zachowań przemocowych w ich stronę. Jeżeli doradca nie upora się z własnymi problemami, trudno mu będzie dystansować się do spraw klientów, zachować tzw. kontakt graniczny, który stanowi ochronę dla niego samego i dla klienta. Może dochodzić wtedy do nadmiernej identyfikacji z osobą poszukującą pomocy, przejmowania za nią odpowiedzialności w rozwiązywaniu problemów, uzależnianiu swojego samopoczucia od stanu osoby radzącej się. To przesadne emocjonalne utożsamianie się z sytuacją klienta może przeszkadzać w relacji pomocowej. Doradca traci kontrolę nad tym, co się dzieje, obciąża swoimi odczuciami podopiecznego, pokazuje swoją bezradność wobec tego, co się dzieje. Radzący się potrzebuje stałości emocjonalnej doradcy i akceptacji dla uczuć i stanów psychicznych, których doświadcza. Jak pisze Krzysztof Jedliński, zapewnienie takich warunków stanowi tarczę ochronną dla wspomaganego w procesie rozwiązywania problemów. Rozchwianie emocjonalne specjalisty stanowi dodatkowe obciążenie dla klienta i może mu utrudniać lub uniemożliwiać poznanie siebie, zrozumienie swojej sytuacji i poprawienie własnego losu. Doradcy na sytuacje problemowe osób radzących się mogą reagować także w przeciwny sposób – dystansując się zbytnio od przeżywania cudzych problemów. Radzący się nie może wtedy odczuć zainteresowania ze strony doradcy, który wydaje się być daleki, nie do końca obecny²³. Specjaliści próbują

²² J.D. Frank, *Utrata hartu duchowego*, [w:] *Psychologia w działaniu*, wstęp K. Jankowski, tłum. A. Jakubowicz, Warszawa 1981, s. 290.

²³ K. Jedliński, *op. cit.*, s. 17, 20, 25.

zatem radzić sobie w taki sposób, że omijają emocje klienta związane z drażliwymi i bolesnymi doświadczeniami lub dotykają tej sfery zbyt odważnie, nie zdając sobie sprawy z tego, że mogą nie opanować ani cudzych emocji, ani własnych reakcji.

Zaniedbania związane z pracą nad sobą przyczyniają się także do odtwarzania sytuacji traumatycznych w relacji z klientami. Wiele zachowań przemocowych wobec podopiecznych, jak również wiele zaniedbań w pracy z nimi, stanowi wynik nieporadzenia sobie z własnymi frustracjami, konfliktami i trudnościami²⁴. Doradcy mogą w sposób nieświadomy traktować radzącego się jako obiekt, na którym odreagowują trudne doświadczenia i niezadowolenie z tego, co wydarza się w ich życiu. Często nie dostrzegają swoich błędów, nie widzą własnych problemów, które niekiedy nawet przenoszą na podopiecznych w relacji poradniczej. Rzadko zauważają potrzebę zmian w swoim funkcjonowaniu i w relacji z klientem. Nierozwiązanie własnych problemów może zatem prowadzić do pozorowania pracy nad problemami klientów, przenoszenia na innych swoich trosk i reakcji, odnoszenia wszystkiego do siebie i własnego życia.

Zaniedbania wobec klienta mogą być związane z własnymi lękami dotyczącymi tego, czy ja, jako osoba pomagająca, jestem dobrze przygotowana do pracy, czy jestem w stanie zorganizować sytuację poradniczą tak, aby radzący się mógł rozwiązać swoje problemy. Są to lęki związane z tym, czy wiedza, umiejętności i doświadczenie jako doradcy są wystarczające do udzielania profesjonalnej pomocy. Zaniedbywanie klienta może być wynikiem nadmiernego przejmowania się własnym przygotowaniem do zawodu, nadodpowiedzialności, szczegółowego kontrolowania przebiegu sytuacji poradniczej, dążenia do perfekcji i wirtuozerii na poziomie wybranych technik i metod pracy. Może być również tak, że doradca nie jest świadom własnych braków, małej wiedzy i niskich kompetencji, kierowania się modą przy wyborze metod pracy, braku elastyczności w tym zakresie, czy także brakiem modelu pomocy²⁵. Może dochodzić do sytuacji, w których doradcy skupiają się bardziej na technicznej stronie organizowanie pomocy, niż na osobie radzącej się i jej problemie. Wówczas działania podejmowane wobec osób radzących się przysyłają wiele wątków, które są kluczowe dla procesu pomocowego. G. Egan podkreśla, że zbyt duża fascynacja nowościami – narzędziami, technikami, koncepcjami pomocy – odwraca uwagę od konkretnej osoby i jej problemów, a niewątpliwie taka postawa przekłada się na blokowanie komunikacji w sytuacji poradniczej i wiąże się z małą skutecznością pracy z klientem²⁶.

²⁴ T. Garstka, *op. cit.*

²⁵ G. Egan, *op. cit.*, s. 44-46.

²⁶ *Ibidem*, s. 72.

Działania z jednej i drugiej strefy cienia prowadzone są na szkodę osoby radzącej się, powodują zaburzenia w jej zwykłym funkcjonowaniu, dalszym rozwoju i utrudniają rozwiązanie problemów życiowych. Niektóre wymienione zachowania i działania doradców są naturalne w początkowym etapie pracy. Trudno być doskonale przygotowanym po studiach licencjackich, magisterskich czy podyplomowych do pełnienia tak złożonej roli. Gromadzona wiedza i doświadczenia są niezwykle cenne dla budowania swojej tożsamości jako specjalisty. W trakcie edukacji osoby szkolące nie są w stanie przekazać wszystkich znaczących treści, wyuczyć wielu umiejętności. Dzieje się to w wyniku zbierania doświadczeń zawodowych. Dobrze byłoby jednak odróżnić specjalistów, którzy zaczynają tworzyć swój warsztat pracy, od tych, którzy odznaczają się bezrefleksyjnością, obojętnością i rutyną, jak i tych, którzy w kontakcie poradniczym sprawują władzę, manipulują i realizują własne korzyści.

Poruszanie tej trudnej problematyki w literaturze poradniczej jest zwróceniem światła w kierunku mrocznych zakamarków działań doradców. Jest także wynikiem niezgody na pozbawianie osób radzących się szacunku, podmiotowości, wolności i bezpieczeństwa. Usuwanie w cień informacji na temat destrukcyjnego wpływu osób zajmujących się profesjonalnie pomaganiem stanowi znową milczenia różnych grup zawodowych – m.in. lekarzy, pielęgniarek, psychologów, pedagogów, nauczycieli, doradców. Ten głęboko wpojony kulturowy przekaz o obowiązującym tabu nadal funkcjonuje. Czy tak musi być w wypadku doradców? Przecież zarówno wyzyskiwanie i szkodzenie, jak i przemilczanie i skrywanie wiedzy na temat niechlubnych praktyk „pomagaczy” stanowi zagrożenie dla osób korzystających z pomocy. Doradcy wpływają nie tylko na pojedyncze osoby, ale także na duże grupy ludzi, ich oddziaływanie może być mierzone w skali mikro- i makrospołecznej. Przemilczanie nieetycznych zachowań jest równoznaczne z utrwalaniem negatywnych wzorów myślenia i działania w tej grupie zawodowej. Z pewnością nie jest to sposób na zażegnanie istniejących problemów.

Ważne jest poznanie „strefy cienia” w praktyce poradniczej nie tylko po to, by odebrać niszczącą moc bezwzględny doradcom, ale również dlatego, żeby zaakceptować obszary ujawniające zwykłe słabości i ograniczenia profesjonalistów. Świadomość występowania opisanych mechanizmów jest bardzo ważna w eliminowaniu szkodliwych oddziaływań, ale nie wystarczy teoretyczna znajomość tych zagadnień. Konieczne jest rozpoznanie i przepracowanie własnych psychologicznych problemów i dysfunkcyjnych mechanizmów oraz stałe analizowanie ich znaczenia w budowaniu relacji z klientem. Przyglądanie się treściom, które chciałoby się zataić o sobie i o swojej pracy, jest szansą na uzyskanie dużej kontroli nad własnymi zachowaniami

i działaniami. Istotne jest zadawanie sobie pytań, które pozwolą na uzyskanie wglądu w swój własny „cień”. Oto kilka przykładów:

- Jakie zasady etyczne trudno mi realizować w praktyce poradniczej?
- Na jakie nadużycia narażeni są klienci?
- Do jakich zaniedbań osób radzących się dochodzi w mojej pracy?
- Nad jakimi problemami osobistymi powinnam/powinienem popracować?
- Jakie konflikty odtwarzam w relacji z osobami radzącymi się?
- Kiedy czuję się zakłopotana/y w sytuacji poradniczej?
- Jakich uwag się obawiam ze strony osób radzących się?
- Co mogę zmienić w swojej pracy?
- Jak to mogę zrobić?
- Czyjego wsparcia potrzebuję?

Postawienie sobie powyższych pytań pozwoli doradcy uczciwie ocenić swoje działania i oswoić swój „cień”. Udzielanie odpowiedzi ma na celu doprowadzenie do pogłębienia wglądu w siebie i uzyskanie większej spójności wewnętrznej. Większa świadomość swoich możliwości i ograniczeń pozwala na lepsze zrozumienie tego, co dzieje się lub może się zdarzyć na polu zawodowego życia doradcy, stanowi też ochronę przed przenoszeniem swoich nierozwiązanych problemów na osoby radzące się. Zachęcam doradców do zmagania się z obszarem zaciemnionym. To od nich zależy, w jakim stopniu rozpoznają swój „cień”.

'DARK SIDES' OF COUNSELOR'S WORK

Summary

The article aims to draw attention to some areas of unethical conduct by counselors, which are frequently omitted in the literature. The fact of the matter is that on many occasions the reality of counseling happens to be far from what one finds in the books. Pointing to the dark sides of counseling, normally left unsaid, the author describes undesirable behaviors, abuses and negligence towards those seeking advice. Moreover, an attempt has been made to answer the following questions: What risk do those seeking advice face? What kinds of negative conduct can counselors engage in while counseling? How can their 'dark-sided' actions be classified? What consequences can they lead to?

It is crucial for counselors and those engaged in counseling process to be aware of negative influences that may come with it. Not only can this awareness make it possible to understand the weaknesses of people who offer help, it can also assist them in regaining control of their behaviors and actions, consequently leading to an increase in standards of counseling.