

*Daria Zielińska-Pękał*

## TELEWIZYJNY TALK-SHOW JAKO SYTUACJA PORADNICZA

Poradnictwo występuje we wszystkich sferach życia społecznego; co więcej, jest ono potrzebne ludziom we wszystkich obszarach ich aktywności. Ma za zadanie wspomagać, podtrzymywać, wspierać rozwój, rozwiązywać pojawiające się problemy. Nic więc dziwnego, że jednym z owych obszarów działalności poradnictwa we współczesnym świecie są media, a ściślej – program telewizyjny.

W dzisiejszej ofercie telewizyjnej istnieje co najmniej kilka takich programów, których zadaniem jest udzielanie widzom rad, wskazówek lub zaleceń w pojawiających się problemach życia codziennego. Telewizja pełni, więc tu rolę doradcy – informatora lub po prostu poradnika w trudnych dla odbiorcy życiowych sytuacjach. Jednym z pierwszych takich programów był emitowany w latach osiemdziesiątych cykl pt. *Telewizja nocą*, w którym odpowiadano na listy widzów i rozwiązywano ich życiowe problemy i dylematy.

Współczesny widz również ma możliwość skorzystania z telewizyjnej rady. Może on więc zasięgać porad medycznych („Szansa na życie”, „Ambulans”), może również zdobyć praktyczną umiejętność radzenia sobie z problemami urzędowymi (Mam sprawę, ZUS radzi). Przykłady tego typu programów można jeszcze mnożyć. Jest jednak jedna cecha łącząca je wszystkie – są to programy, których przewodnim i najbardziej widocznym celem jest udzielenie widzowi porady.

Moje opracowanie jest jednak analizą nowego typu programów telewizyjnych; programów, które nadały inny charakter całej sytuacji udzielania porady. Mam tu na myśli produkcje typu *talk-show*, które bardzo szybko i z powodzeniem zdobywają rynek telewizyjny. Zaczęły one powstać pod koniec lat dziewięćdziesiątych i od razu zajęły „mocną” pozycję wśród innych programów. Ich kolebką są stacje niepubliczne i głównie tam się pojawiają, a ich tytuły rozmnażają się bardzo szybko. Jednym z pierwszych był cykl *Na każdy temat*, niedługo jednak trzeba było czekać na kolejne. Można nawet powiedzieć, że zapanowała pewnego rodzaju moda na powstawanie nowych programów tego typu. „Wybacz mi...”, „Zerwane więzi”, „Rozmowy w toku” – to najnowsze produkcje.

Forma programów omawianego typu może być dość kontrowersyjna, zważywszy na fakt, iż udzielanie porady bywa szyldem dla, często odmiennej niż należałoby oczekiwać, działalności. Powodem takiego stanu rzeczy jest chęć twórców programu

do osiągnięcia zamierzonych celów w sposób jak najbardziej atrakcyjny i niepowtarzalny. A cele programów typu *talk-show* są przynajmniej dwa – z jednej strony udzielenie porady, z drugiej jednak – cel główny, którym jest dbanie o wizerunek stacji, oglądalność i popularność programu.

Celem mojego opracowania jest więc przyjrzenie się owym produkcjom telewizyjnym oraz potraktowanie ich jako nowej formy sytuacji poradniczej. Zdaję sobie sprawę z faktu, iż jest to odważne porównanie, a *talk-show* jako forma poradnicza jest dość specyficznym sposobem udzielania porad. Mimo to postaram się przeanalizować programy tego typu używając terminologii charakterystycznej dla sytuacji poradniczej, a ściślej – poradnictwa jako działania społecznego.

### **Talk-show jako telewizyjne (nie)doradztwo**

Na początku swoich rozważań zwróciłam uwagę na fakt, iż programy, których zadaniem jest udzielanie widzowi porad od dawna wypełniały ramówkę telewizyjną. Różnią się one jednak od analizowanych przeze mnie produkcji typu *talk-show*. Można nawet powiedzieć, że te ostatnie nadały inny charakter całej sytuacji udzielania porady za pośrednictwem telewizji. Innowacja polega na tym, iż nie jest to już tylko dawanie porad widzom z pomocą telewizji (typowa porada pośrednia), lecz jest to sytuacja udzielania porady w telewizji. Wbrew pozorom różnica jest ogromna.

Telewidz, który do tej pory przez sam fakt oglądania programu, stawał się odbiorcą porady, teraz odgrywa rolę obserwatora całej sytuacji poradniczej. To dzięki tego typu programom ma on możliwość przysłuchiwania się osobistym rozmowom oraz przyglądania się indywidualnym reakcjom innych osób. To, co kiedyś rozgrywało się jedynie za zamkniętymi drzwiami gabinetu doradcy, teraz dzieje się na oczach telewidza w jego własnym domu. Telewidz oglądając programy *talk-show* staje się nie tyle odbiorcą porady, ile odbiorcą samego programu.

Różnica polega również na tym, iż w programach typu *talk-show* porada staje się towarem. W przeprowadzonej przeze mnie analizie zaobserwowałam, iż odbiorca często staje się świadkiem bardziej „sensacyjnego” niż prawdziwego pomagania. Twórcy programów zapewniają jednak najbardziej profesjonalną (w swoim przekonaniu) pomoc, powołując się i kierując powszechnie uznawanymi wartościami życiowymi. Na jednej ze stron internetowych przeczytałam bowiem taką oto ofertę programu: „W naszym programie nie szukamy taniej sensacji i poklasku. Chcemy tylko, aby sprawy, które interesują nas wszystkich i są dla nas ważne zostały nazwane i opowiedziane przez Was i specjalistów. Specjaliści pomogą nam wspólnie znaleźć rozwiązanie i odpowiedzą na trudne pytania stawiane w naszych rozmowach. Motto naszego programu brzmi: Mówię, więc jestem! Pamiętajcie, tylko dzięki Waszej obecności w ROZMOWACH W TOKU rozmowa jest wiarygodna i prawdziwa. Dlatego

też nie bójmy się mówić i pamiętajmy, że szczerza rozmowa może rozwiązać wiele problemów!”<sup>1</sup>

Cytowany tekst w pełni oddaje założenia twórców programu oraz sposób rozumienia przez nich sytuacji poradniczej. Można je ująć następująco:

- 1) Program nie ma charakteru „sensacyjnego”.
- 2) Sprawy w nim poruszane są interesujące i ważne dla wszystkich.
- 3) Program ma na celu rozwiązanie problemu oraz udzielenie odpowiedzi na trudne pytania.
- 4) Cel osiągnąć jest wspólnie (tzn. porada jest wynikiem wzajemnej komunikacji oraz współpracy specjalistów z uczestnikami programu).
- 5) Uczestnik programu traktowany jest jako podmiot całej sytuacji; posiada on nawet moc sprawczą.
- 6) W programie odbywają się tylko szczerze i wiarygodne rozmowy.

Założenia te będą dla mnie pewnego rodzaju odniesieniem przy dokonywaniu analizy programów *talk-show*. Będę chciała również sprawdzić na ile założenia te realizowane są w praktyce. Mam nadzieję, że moje rozważania dadzą prawdziwy obraz sytuacji poradniczej kreowanej w programach typu *talk-show*.

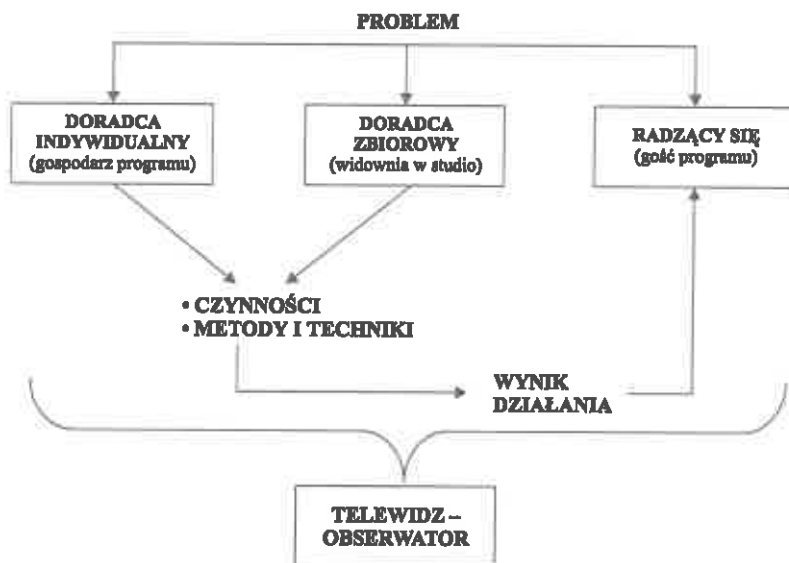
W tym celu uważnie śledziłam kolejne odcinki dwóch programów: „Rozmowy w toku” oraz „Zerwane więzi”. Ostatecznie jednak zdecydowałam się analizować pierwszy z podanych tytułów. Mój wybór spowodowany był trzema motywami. Po pierwsze program pt. *Rozmowy w toku* daje możliwość zaobserwowania, w jaki sposób, krok po kroku, dokonuje się proces udzielania porady. Po drugie jest to program emitowany w czasie dużej oglądalności (codziennie o godz. 18.00). Trzecim motywem wyboru tego programu do swoich badań była jego duża popularność wśród widzów. Obserwacje prowadziłam w okresie dwóch tygodni.

Analizując wybrane w ten sposób odcinki starałam się uchwycić oglądaną sytuację w odniesieniu do dokonującego się procesu poradniczego. W swej analizie korzystałam z elementów poradnictwa jako działania społecznego, zwracając uwagę na te, które były dla mnie najważniejsze: 1) podmiot działania (ten, kto działa); 2) przedmiot działania (to, na co się działa); 3) czynności poradnicze (jakie etapy wyznaczają działanie); 4) metody i techniki działania (jak i przy pomocy czego się działa), oraz 5) wynik działania (to, co osiąga się przez fakt działania)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> [www.rozmowy.tvn.pl](http://www.rozmowy.tvn.pl)

<sup>2</sup> A. K a r g u ł o w a, *Uwagi końcowe, „Poradnictwo” jako podstawowa kategoria poradownictwa*, [w:] *Rola poradnictwa i doradztwa w optymalizowaniu rozwoju osobowości i podnoszeniu kultury pedagogicznej społeczeństwa*, red. A. Kargulowa, M. Jędrzejczak, Wrocław 1980; E. K o z d r o w i c z, *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] red. T. Pilch i I. Lepalczyk, „Pedagogika społeczna”, Warszawa 1993.

Efekt moich analiz ujęłam w następującym schemacie, który jest pewną modyfikacją już istniejącego interakcyjnego modelu poradnictwa.



Rys. 1. Elementy sytuacji poradniczej kreowanej w programach telewizyjnych typu *talk-show*. Opracowanie własne.

Schemat ten przedstawia znane już elementy stanowiące istotę poradnictwa. Są to:

- przedmiot działania (problem gościa programu);
- metody i techniki stosowane przez podmioty działania;
- czynności poradnicze;
- wynik działania.

Wyodrębniłam też takie, które są charakterystyczne jedynie dla badanych przeze mnie programów telewizyjnych:

- trzy podmioty działania (gospodarz programu, gość programu oraz widownia w studio);
- osoba telewizza (który umieszczony został na zewnątrz całej sytuacji. Może on stanowić zarówno podmiot, jak i przedmiot działania).

Kolejno omówię każdy z wyodrębnionych przeze mnie elementów.

### Podmioty działania

W typowej sytuacji poradniczej występują dwa podmioty tj. doradca (specjalista, konsultant, wychowawca) oraz radzący się (klient, odbiorca porady, wychowanek). Jednym z działających jest więc osoba udzielająca porady, pod adresem której

wysuwane są oczekiwania odnoszące się głównie do cech osobowości oraz wymagania dotyczące wiedzy i kompetencji. Drugą z działających osób jest odbiorca porady zainteresowany rozwiązaniem swego problemu<sup>3</sup>.

Nieco inaczej sytuacja prezentuje się w obserwowanych przeze mnie programach telewizyjnych. Wyróżniłam w nich bowiem nie dwa, lecz trzy podmioty działania. Są nimi: 1) gospodarz programu, który pełni rolę doradcy oraz 2) widownia zgromadzona w studio, występująca w roli doradcy zbiorowego, jak również 3) gość programu, który jest odbiorcą porady czyli osobą radzącą się. Widać więc, że w cały proces udzielania porady zaangażowanych jest dwóch doradców oraz jedna osoba radząca się (w programach typu *talk-show* fizycznie jest ona reprezentowana przez kilka zaproszonych do studia osób, które borykają się z podobnym problemem lub życiowym dylematem).

### Doradca

Przyglądając się doradcom, a więc zarówno gospodarzowi programu telewizyjnego, jak i zebranej w studio widowni, starałam się dokonać charakterystyki ich wizerunku odwołując się do modeli działalności doradcy wyróżnionych przez B. Wojtasik<sup>4</sup>. Zwracałam więc uwagę na kwestie przez niech wypowiedziane oraz ogólny charakter prowadzenia rozmowy. Bardzo dużo spostrzeżeń na temat samej osoby doradcy i sposobów jego pracy dostarczył mi odcinek programu „Rozmów w toku” wyemitowany 13 marca 2002 r.

Na podstawie swoich obserwacji mogę stwierdzić, że obydwie wyróżnione przeze mnie typy doradców, zarówno indywidualny, jak i zbiorowy, przyjmują dyrektywny styl działania. Świadczyć o tym mogą wykonywane przez nich czynności – fakt, iż obejmują oni całość problemu, formułują diagnozę oraz znają i sugerują sposoby rozwiązania problemu.

W wspomnianym odcinku widownia nie przebiegała w środkach – krytykowała i oceniała osobę chcącą skorzystać z porady (osoba tą był mąż nie zadowolony z małżeństwa). Pod jej adresem padały następujące stwierdzenia – „Wstydzisz się!”, „Nie starasz się!” To właśnie z widowni można było usłyszeć konkretne rady – „Zadzwoń do niej, postaraj się!” – brzmiące jak rozkazy. Osoby, które zasiadły na widowni z racji wykonywanego zawodu (psycholog, mediator) również przyjmowały rolę doradcy eksperta i specjalisty. Ich zadaniem było postawić diagnozę (jak jest?).

Dość charakterystycznym sposobem prowadzenia rozmowy w analizowanym przeze mnie programie jest bezpośrednie zwracanie się gospodarza do widowni i zasięganie u niej rady np. „Czy wiecie jak mu pomóc?” Zdarzają się również sytuacje

<sup>3</sup> *Ibidem*, s. 325.

<sup>4</sup> W celu szczegółowego poznania modeli doradcy zawodu odsyłam do – B. W o j t a s i k, *Doradca zawodu*,

przypominające nie tyle proces udzielania porady, co proces licytacji, np. gospodarz programu proponuje widzowi „zabawę” – „Kto widzi szansę, że mu się uda? Niech podniesie rękę do góry!” lub bardziej podejrzliwe – „Czy ktoś mu wierzy?” Widać więc, że obydwie typy doradców ciągle ze sobą współpracują, „uprawiając” charakterystyczny tylko dla siebie sposób prowadzenia konsultacji.

Przyjmując rolę obserwatora, dokonującej się na moich oczach sytuacji udzielania porady, byłam świadkiem wypracowania przez widzów sposobu rozwiązania problemu. W tym konkretnym przykładzie miał nim być telefon do żony. Mimo wyraźnego, choć mało zdecydowanego, sprzeciwu osoby radzącej się, sposób ten został wprowadzony w życie. Rozmowę telefoniczną prowadził gospodarz programu. Mówił o uczuciach gościa programu („On czuje się samotny”, „On panią kocha”) oraz ustalał warunki i sposoby rozwiązania małżeńskich problemów tej konkretnej pary (rozwiązaniem okazała się być kolacja małżonków zaproponowana przez gospodarza).

Po zakończeniu rozmowy telefonicznej (w której osoba najbardziej zainteresowana nie wypowiedziała ani słowa) nastąpiła swoista lawina wskazówek i rad dla zagubionego małżonka. Doradcy (indywidualny i zbiorowy) naprzemiennie wyliczali: „Uwierz w siebie!”, „Zapomnij o wstydzie!”, „Więcej zdecydowania, ale okraszonego uczuciem”, „Słuchaj, co ona mówi!”, „Nie rozmawiać o dzieciach!” oraz wiele innych. Jedyne, co można było usłyszeć od gościa programu to zgaszone – „Dobrze”.

Na podstawie powyższego przykładu widać jak bardzo oba podmioty sytuacji, tzn. doradca zbiorowy i indywidualny, koncentrowały swoją uwagę na problemie oraz wyniku działania. Osoba radzącego się zeszła na dalszy plan. W przedstawionej sytuacji doradcy byli wyraźnie przekonani o swojej racji. Co więcej – wiedzieli, że zastosowanie się do ich zaleceń rozwiąże problem radzącego się. Wszystkie omówione sposoby prowadzenia rozmowy przez doradców w programie *talk-show* dowodzą, że najbardziej trafnym określeniem jego osoby będzie model doradcy dyrektywnego nazwanego przez B. Wojtasik ekspertem.

Należy jednak zaznaczyć, że nie wszystkie rozmowy mają tak dyrektywny charakter, jak ta przedstawiona powyżej. W kilku obejrzanych przeze mnie odcinkach programu zaobserwowałam, że gospodarz przybierał bardziej postawę przyjaciółki niż doradcy. Świadczyć o tym mogła zupełnie luźna atmosfera rozmowy, towarzyski ton, zwracanie się do siebie po imieniu (doradca do osoby radzącej się i odwrotnie) oraz takie incydenty, jak wybuchy śmiechu doradcy czy daleko posunięte żarty (np. dotyczące skojarzeń seksualnych).

### **Radzący się**

Osoba zgłaszająca się do udziału w programie typu *talk-show* przybiera raczej rolę gościa programu aniżeli radzącego się. W tym opracowaniu postaram się jednak popatrzeć na nią przez pryzmat osoby ubiegającej się o poradę.

Zdaniem M. Kulczyckiego osoby, które zgłaszają się po poradę, cechuje różny stosunek do doradcy, co wyraża się w przyjmowaniu różnych postaw<sup>5</sup>:

- a) Postawy chwiejne, charakteryzujące się chęcią uzyskania pomocy, a jednocześnie niezadowolaniem, że trzeba się o nią ubiegać.

W omawianych przeze mnie programach telewizyjnych, z oczywistych względów, nie zaobserwowałam takiej postawy uczestników. Jest to zrozumiałe ze względu na fakt, iż w tym przypadku osoba mająca problem sama staje się inicjatorem stosunku poradnianego, nie jest, więc do niego zobligowana.

- b) Postawy wymuszające, gdy klient żąda tylko potwierdzenia swego pomysłu na rozwiązanie problemu.

Obserwując uczestnika programu *talk-show* jako osobę ubiegającą się o poradę zauważyłam, że dość często miały miejsce sytuacje, w których nie tyle dążył on do potwierdzenia swojego pomysłu na rozwiązanie problemu, co był zmuszony do zdecydowanej obrony własnego zdania. W programach tego typu dochodziło często do paradoksu. Mimo, że, jak wcześniej stwierdziłam, uczestnik występował w roli zaproszonego gościa (a gościom z zasady należy się status uprzywilejowanego), to często jednak był on poddawany „atakami” ze strony osoby prowadzącej rozmowę. Na konkretny zarzut: „Nie starasz się!” mimo odparcia: „Staram się!”, można było usłyszeć zdecydowany głos: „Ależ nie! W ogóle się nie starasz!”.

Nic, więc dziwnego, że w takiej sytuacji osoba radząca się walczyła o swoje zdanie, a w konsekwencji o własny sposób na rozwiązanie problemu. Ja jednak skłonna jestem określić taką postawę jako odpierającą, a nie wymuszającą. W obserwowanym przeze mnie programie postawa wymuszenia charakterystyczna była często dla doradcy, a przede wszystkim dla widowni.

- c) Postawy nastawione na współpracę umożliwiającą działanie osoby radzącej się i doradcy.

Ten ostatni typ postaw był przeze mnie najczęściej obserwowany. W zdecydowanej większości przypadków osoba radząca się starała się jak najlepiej współpracować z doradcą. Odzwierciedlało się to m.in. w zupełnej gotowości osoby ubiegającej się o poradę do udzielenia odpowiedzi na każde (nawet najbardziej niewygodne) pytanie. Postawa taka jest oczywiście konsekwencją samej formuły programu – gość zaproszony przychodzi po to, aby jak najwięcej o sobie opowiedzieć, aby móc usłyszeć jak najwięcej zwrotnych informacji. Przy braku współpracy z doradcą cały proces udzielania pomocy po prostu by się nie dokonał.

Warto zwrócić również uwagę na fakt, iż omawiany gatunek programów telewizyjnych, dbając wciąż o własny wizerunek i oglądalność, stara się lansować nowy

<sup>5</sup> M. K u l c z y c k i, *Psychologiczne problemy poradnictwa*, [w:] *Spoleczne i jednostkowe znaczenie poradnictwa*, red. A.Kargulowa, M. Jędrzejczak, Wrocław 1982.

typ osoby szukającej porady. Do tej pory goście zapraszani do studia wydawali się być osobami bezradnymi, ciągle poszukującymi rozwiązań sytuacji, w których znaleźli się niezależnie od swojej woli lub nawet wbrew własnym oczekiwaniom. To osoby, które w programie *talk-show* widzą miejsce na uzewnętrznianie swoich smutków i żali. Jednak w ostatnich czasach do programów zapraszane zostają również osoby prezentujące się jako zaradne tzn. takie, które nie tyle są zmuszone do zmian w swoim życiu, lecz które same chcą coś zmienić i poszukują w tym pomocy.

Charakteryzując warunki, do jakich osoba radząca się miała okazję być zaproszona, należy podkreślić, iż osoba ta pozbawiona jest komfortu z jakim wiąże się fakt udzielania indywidualnej porady. Cały program opiera się bowiem na zgeneralizowaniu problemu i zaproszeniu do studia kilku osób zmagających się z podobnymi przeciwnościami losu. Nie istotna staje się tu więc osoba jako indywidualium; ważna jest ona jako osoba – przedstawiciel konkretnego problemu.

### Przedmiot działania

W poradnictwie przedmiotem działania jest problem radzącego się, któremu trzeba pomóc w jego rozwiązaniu. Taki sam przedmiot został przeze mnie wyróżniony jako element sytuacji poradniczej w programach telewizyjnych typu *talk-show*.

Najogólniej problemem można określić taki rodzaj zadania, którego podmiot nie może rozwiązać przy aktualnie posiadanym poziomie wiedzy, umiejętności i nastawienia<sup>6</sup>. Z tak przyjętej definicji wynikają podstawowe zadania dla doradcy tzn.: 1) powinien on umożliwić radzącemu zdobycie odpowiedniego poziomu wiedzy; 2) stworzyć warunki opanowania przez niego podstawowych umiejętności radzenia sobie z danym problemem oraz 3) przekształcić nastawienie osoby radzącej się do problemu w taki sposób, aby z traumatyzującego stał się on mobilizujący do działania.

W analizowanych przeze mnie programach nie zauważyłam jednak realizacji choćby jednego z powyższych zadań. Doradcy koncentrując swą uwagę na problemie, a nie na osobie radzącej się, nie podejmują tego typu zadań. Fakt ten nasuwa więc pytanie: „Czym jest problem według programów typu *talk-show*?”

Po kilku obejrzanych odcinkach „Rozmów w toku”, mogę stwierdzić, że problem osoby radzącej się nie jest traktowany jak rodzaj zadania, które należy podjąć i wyjść mu naprzeciw. Problem rozumiany jest raczej w kategoriach ciekawego tematu lub wręcz sensacji. W sytuacji poradniczej kreowanej przez programy *talk-show* przedmiot działania staje się towarem. Problem osoby radzącej się ma zdobyć oglądalność.

---

<sup>6</sup> J. Kozielecki, *Rozwiązywanie problemów*, Warszawa 1969.



Z tak ujętego rozumienia problemu wynikają zupełnie inne niż dotychczas zadania dla doradcy. Ma on nie tyle wyposażyć odbiorcę porady w wiedzę, umiejętności i zmianę nastawienia, ile wydobyc z niego jak najwięcej informacji. Im bardziej zdobyte w ten sposób informacje szokują – tym lepiej.

Aby dopełnić obraz przedmiotu działania dokonałam rozróżnienia na pewne jego kategorie. Biorąc bowiem pod uwagę różne płaszczyzny życia społecznego, w jakich człowiek uczestniczy i różne formy aktywności ludzkiej można wyróżnić różne problemy rozwiązywane przez poradnictwo, jak również przez programy *talk-show*.

Wyróżniłam więc następujące kategorie problemów (przy ich nazewnictwie posiłkowałam się problemami wyróżnionymi przez J. Nowaka):

- a) problemy związane z rodziną, wynikające z trudności w wypełnianiu jednej lub kilku funkcji przez któregoś członka rodziny lub rodziny jako grupy (przykładem jest odcinek pt. „Wyrodne matki”, traktujący o kobietach źle wypełniających role matek);
- b) problemy związane z przeżyciem sytuacji traumatycznej (np. odcinki pt. „Byłam karykaturą kobiety” – o kobietach ofiarach katastrof, „Przeżyłem napad”, „Zabił ich sport”);
- c) problemy związane z przynależnością do grup nieformalnych lub pewnej kategorii osób (np. „Patrzę na świat z góry” – o osobach z nieprzeciętnie wysokim wzrostem, „Dlaczego kobieta sięga po pióro?” – o kobietach – „neopisarkach”);
- d) problemy natury egzystencjalnej (np. „Boję się starości”);
- e) problemy związane z sytuacjami decyzyjnymi (np. „Uciekłem z miasta”, „Samotnie adoptowałam dziecko”).

Na podstawie tego wyróżnienia widać jak bardzo zróżnicowane problemy zostały poruszone w programie telewizyjnym zaledwie w ciągu dwóch tygodni. Jest to dowodem, iż przedmiot działania w sytuacji poradniczej kreowanej w programach typu *talk-show* staje się tematem pełniącym rolę ciekawostki; mającym zainteresować i poruszyć telewidza.

Nic więc dziwnego, że w tak zróżnicowanej ofercie problemów podmiot działania, którym jest osoba radząca się, usuwa się na dalszy plan, ustępując miejsca sensacji.

### **Czynności poradnicze**

Przez czynności poradnicze będę rozumiała pewne zasady (etapy), według których doradca (tu: doradcy) prowadzi całą sytuację poradniczą.

W procesie poradniczym wyróżnia się różne etapy. Do najczęściej wymienianych należą stadia procesu pomagania według L.M. Brammera (od wstępu, klaryfi-

kacji, strukturyzowania poprzez relację, eksplorację i konsolidację aż do planowania i zakończenia całego procesu)<sup>7</sup>.

Prowadząc swoje obserwacje również wyróżniłam kilka etapów (nazywanych przeze mnie fazami) prowadzenia sytuacji poradniczej. Niektóre z nich pokrywają się z tymi wymienionymi i stosowanymi już w poradnictwie, niektóre natomiast charakterystyczne są tylko dla programów typu *talk-show*. Są to kolejno:

- 1) Faza przedwstępna. Doradca (tu: gospodarz programu) zawsze zapoznaje się z problemem osoby radzącej się (tu: gościa programu) jeszcze przed rozpoczęciem całego procesu poradniczego (tu: programu telewizyjnego). Zbiera od niego informacje, poznaje najważniejsze fakty aby w odpowiednim momencie móc poprowadzić rozmowę i stać się „gospodarzem” sytuacji.
- 2) Faza wstępna:
  - przywitanie z widzami i widownią zebraną w studio (tj. doradcą zbiorowym);
  - przedstawienie tematu rozmowy;
  - przedstawienie problemu osoby radzącej się;
  - powitanie i przedstawienie osoby radzącej się.

Na tym etapie wyraźnie widać pozycję osoby radzącej się w całej omawianej sytuacji poradniczej. Z moich analiz wynika, iż zanim zostanie nawiązany pierwszy kontakt doradcy z osobą radzącą się (tj. przedstawienie się, podanie ręki, wskazanie miejsca rozmowy) problem jest już powszechnie znany. Osoba zaproszona do studia ma jedynie za zadanie potwierdzić jego istnienie oraz uzupełnić fakty o ciekawą opowieść. W typowej sytuacji poradniczej problem nigdy nie stanowi pierwszeństwa przed odbiorcą porady.

- 3) Faza właściwa:
  - prowadzenie rozmowy między doradcą indywidualnym, osobą radzącą się a doradcą zbiorowym (widownią);
  - konsultacje ze specjalistą;
  - chwilowy powrót do fazy wstępnej i powitanie kolejnego gościa, reprezentującego podobny lub ten sam problem;
  - dalsze prowadzenie rozmowy;
  - działania doradców polegające na przeanalizowaniu problemów, zbieraniu faktów, sformułowaniu rozwiązań problemu;
  - ewentualne rozwiązanie problemu (nie każdy program kończy się udzieleniem konkretnej rady osobie radzącej się. Czasami zostają jedynie zaplanowane na

<sup>7</sup> Wyróżnia się jeszcze wiele innych podziałów, m.in. wg J. E n r i g h t a, *Pomaganie bez oporu*, [w:] *ABC pomagania*, red. J. Santorski, Warszawa 1993 oraz wg J. B r z e z i ń s k i e g o, S. K o w a l i k a, *Rozmowa psychologiczna*, [w:] *Spoleczna psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, Warszawa 1991.

przyszłość działania, czasami jednak problem zostaje bez propozycji na rozwiązanie – np. odcinek pt. Wyrodne matki zakończył się sformułowaniem: „Program nie rozwiązał problemu. Pytania zostały bez odpowiedzi”).

4) Faza końcowa:

- podsumowanie rozmowy;
- motto lub przesłanie przekazane przez doradcę indywidualnego. Jest to dość charakterystyczny element omawianej sytuacji poradniczej. Praktycznie każdy program kończy się jakimś przesłaniem do widzów, będącym podsumowaniem poruszanej problematyki (przesłanie z omawianego odcinka: „Pamiętajmy – jeśli dziecko było niekochane, po prostu odplaca pięknym za nadobne” lub inne z programu pt. Szukam księcia – „Należy pamiętać, aby nie przesadzić w poszukiwaniach idealnego księcia czy księżniczki. Ideały przecież istnieją tylko w bajkach”). W typowej sytuacji poradniczej element taki nie istnieje.

Na podstawie powyższego wyróżnienia widać, że w sytuacji poradniczej kreowanej przez programy telewizyjne nie ma miejsca na takie ważne elementy, jak zawarcie kontraktu między podmiotami czy budowanie relacji doradca – radzący się. Elementy te nie mogą się dokonać choćby z samego faktu ograniczonego czasu trwania sytuacji poradniczej oraz większej ilości osób radzących się oraz doradców.

## Metody i techniki działania

W zależności od typu poradnictwa (dyrektywnego, dialogowego lub liberalnego) doradca może wykorzystywać różne metody i techniki działania. Optymalnie dobrane udoskonalają one komunikację i porozumienie się między doradcą a osobą radzącą się, pozwalają dokonać analizy problemu, zachowania odbiorcy porady, przyczyniając się tym samym do lepszego rozwiązywania trudności<sup>8</sup>.

W prowadzonych badaniach uważnie obserwowałam jakimi technikami pracuje osoba udzielająca porady w programach typu *talk-show*. Chciałam w ten sposób uzyskać dodatkową informację, dotyczącą tego, jaki typ poradnictwa bywa w wyżej wymienionych programach najczęściej stosowany.

Spośród wszystkich rejestrowanych przeze mnie odcinków Rozmów w toku jako najczęściej wykorzystywaną przez doradcę techniką było zadawanie pytań. Można nawet stwierdzić, że technika ta stanowi całą istotę programów typu *talk-show*. Często stosowane są pytania otwarte, ukierunkowujące odpowiedź radzącego się. Przykładem jest odcinek pt. Boję się starości, w którym padały następujące pytania: „Co oznacza dla ciebie być starym?”, „Jak sobie wyobrażasz swoją starość?”, „Jaką masz

<sup>8</sup> B. Wojtasiak, *Warsztat doradcy zawodu*, Warszawa 1997, s. 148.

receptę na starość". Pytania tego typu są charakterystyczne dla pracy doradcy dialogowego (konsultanta), który w ten sposób zachęca osobę radzącą się do dłuższych wypowiedzi, do nazywania swoich przeżyć i emocji.

Ważne jest jednak, aby doradca zadając pytanie, zastanowił się, czym tak naprawdę chce się zająć – czy interesuje go tylko problemem, czy też chce się zająć uczuciami osoby radzącej się. Jak już stwierdziłam dla doradców w programach *talk-show* bardzo ważny jest sam problem. Częściej więc pojawiają się pytania innego typu – pytania, których celem jest postawienie diagnozy. Doradca indywidualny, w omawianym przeze mnie typie programu, często nie może wyjść ze swojej zawodowej roli – dziennikarza. Radzący się jest przez niego czasami wręcz przepytany. Doradca bowiem, w krótkim czasie chce zebrać jak najwięcej informacji. Często padają więc pytania zamknięte, na które radzący się nie ma dużej możliwości odpowiedzi, np. „Czy jesteś teraz z kimś związana?” „Od ilu lat byliście razem?”, „Boisz się samotności?”. Tak sformułowane pytania pozwolą doradcy lepiej rozeznaczyć się w sytuacji, więcej dowiedzieć się o osobie radzącego oraz postawić trafną diagnozę.

Inną zaobserwowaną przeze mnie techniką pracy doradców w programach *talk-show* jest interpretowanie wypowiedzi radzącego się. W typowej sytuacji poradniczej interpretowanie jest procesem wyjaśnienia radzącemu się zdarzeń tak, aby mógł je zobaczyć w innym świetle<sup>9</sup>. Celem interpretacji jest więc przypisanie przez doradcę nowych znaczeń do stwierdzeń wypowiedzianych przez osobę radzącą się.

W obserwowanych przeze mnie sytuacjach często zdarzało się jednak, iż doradca stosował karykaturalną formę interpretacji. Przykładem jest choćby rozmowa w jednym z odcinków pt. Szukam księcia:

- Co było powodem rozstania? – pytanie doradcy.
- Znudziłem się jej – odpowiedź odbiorcy porady.
- Aha! Czyli po prostu byłeś nudny? – interpretacja doradcy.

Inny przykład niewłaściwie zastosowanej tej techniki prowadzenia rozmowy miał miejsce podczas tematu Boję się starości. Doradca indywidualny w taki oto sposób podsumował długą wypowiedź radzącego się na temat samotności osób starszych: „A może to jest tak, że jak człowiek przechodzi na emeryturę, to ma mniej zajęć. Jak ma mniej zajęć to ma więcej czasu wolnego. Jak ma więcej czasu wolnego, to myśli i więcej wymaga. A wtedy zaczyna gnuśnieć. Czy nie jest tak?”

Widać więc, że doradcy w programach typu *talk-show* nie zachowują należytej ostrożności w dokonywaniu interpretacji wypowiedzi osoby radzącej się. W ten sposób zastosowane interpretacje z pewnością nie wyjaśniają problemu radzącemu się, a już na pewno nie sprzyjają atmosferze całego procesu udzielania porady.

<sup>9</sup> J. Mellibruda, *Ja – Ty – My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 1986, s. 251.

Oprócz zarysowanych przeze mnie technik pracy doradców – zadawanie pytań oraz interpretowanie – w programach typu *talk-show* można wyróżnić jeszcze wiele innych. Są to – przekonywanie radzącego się, udzielanie mu ścisłych instrukcji. Pojawiają się również mniej dyrektywne techniki, na przykład próby negocjacji (przykładem jest odcinek pt. „Wyrodne matki”, w którym doradca doprowadził do konfrontacji matek z córkami).

W tym miejscu chciałam jeszcze zwrócić uwagę na występujący pewien paradoks, który dość często ma miejsce w omawianych programach. Mam tu na myśli sytuację, w której doradca przez cały czas prowadzenia rozmowy stosował techniki typowo dialogowe, a mimo to wynik rozmowy, czyli porada, okazywał się być czysto dyrektywny. Często przysłuchiwałam się rozmowom, podczas których doradca zadawał ukierunkowujące pytania, określał problem radzącego się, podejmował się prób negocjacyjnych czy też konsultacji, na koniec jednak, zamiast wspólnie wypracowanej porady, podawał konkretną instrukcję działania.

### Wynik działania

Dokładne określenie wyników poradnictwa jako pewnej praktyki społecznej jest trudne. Wynik ten nie jest do końca znany. Autorzy zwracają jednak uwagę, iż rezultaty poradnictwa można odnaleźć w przemianach osobowości radzącego się i doradcy, zmianach zachodzących w środowisku życia osób szukających porady<sup>10</sup>. Wynikiem jest więc to, co zostaje w człowieku po „przejściu przez poradę”.

W związku z powyższym nie potrafię jednoznacznie określić, co jest wynikiem sytuacji poradniczej w programach typu *talk-show*. Jedno jest pewne – celem tego typu programów jest ukazanie problemu (naświetlenie go większej społeczności), jak również (choć nie zawsze) udzielenie porady. Zdaniem A. Kargulowej porada to: „wartości (idee, informacje, stany osobowości partnerów), które zostały wytworzone w układzie interpersonalnym doradca – radzący się, przy współpracy ich obu”<sup>11</sup>.

Mówiąc o poradzie w odniesieniu do *talk-show*, trzeba pamiętać, że jest to tzw. porada prosta, jednorazowa, o funkcjonalnym charakterze, niekoniecznie wypracowana przez współdziałanie obu podmiotów sytuacji poradniczej. W analizowanych przeze mnie sytuacjach obserwowałam moment udzielenia konkretnych porad poprzez działanie np. wspomniane już wykonanie telefonu do żony radzącego się i doprowadzenie do umówienia się małżonków na kolację, jak również porad słownych – „Trzeba po prostu siebie zaakceptować”, lub określenie „recepty” na starość itp. Nie-

<sup>10</sup> W. Sztander, *Formy stosowane w poradnictwie psychologicznym i ocena skuteczności porady na rzecz wychowania*, [w:] *Společne i...*, s. 259.

<sup>11</sup> A. Kargulowa, *Poradnictwo w działalności opiekuńczo-wychowawczej*, [w:] *Rozwój systemu opieki i resocjalizacji*, red. J. Stochmiałek, s. 64.

które spotkania pozostawały jednak bez odpowiedzi; nie rozwiązywały problemu. Być może rolą ich było zainspirować odbiorcę porady do samodzielnego poszukiwania rozwiązania.

Na zakończenie omawianego zagadnienia chciałam się jeszcze odnieść do cytowanej wcześniej internetowej oferty programu „Rozmowy w toku”, na podstawie której wyróżniłam pewne założenia twórców programu. Po dokonaniu analizy zauważyłam sporo niejasności między „obietnicą”, a tym co faktycznie program oferuje. Po pierwsze, z przeprowadzonych przeze mnie obserwacji wynika, iż charakter programu jak najbardziej bazuje na sensacji, a nie na konstruktywnej komunikacji. Po drugie, program nie zawsze ma na celu rozwiązanie problemu. Często chodzi jedynie o dobry, ciekawy temat niż faktyczne udzielenie porady. Jeśli jednak dochodzi do rozwiązania problemu, to nie jest ono wynikiem współpracy między radzącym się a doradcą. Jest to raczej konkretna instrukcja wskazana przez doradców.

Kolejną zaobserwowaną przeze mnie różnicą między założeniami a faktyczną realizacją programu jest rola osoby radzącej się. Mimo, iż nadaje się jej rolę podmiotu całej sytuacji poradniczej, często zaobserwować można zgoła odmienne rozumienie owej podmiotowości. Dowodem takiego stanu rzeczy jest chociażby sposób prowadzenia rozmowy przez doradców (tj. przesadne interpretacje, analizujące pytania, wspomniana już wcześniej forma „licytacji”).

Widać więc, że założenia twórców programu niekoniecznie pokrywają się z tym, co obserwujemy na ekranach naszych telewizorów. Prawdziwy obraz przebiegu procesu poradniczego wygląda więc nieco inaczej niż ten zarysowany w internetowej ofercie.

### Telewidz – obserwator

Ostatnim, wyróżnionym przeze mnie elementem sytuacji poradniczej kreowanej przez programy *talk-show* jest osoba telewidza – odbiorcy. Celowo umieściłam go „na zewnątrz” całej sytuacji poradniczej. Jest to bowiem postać dość kontrowersyjna zważywszy na podwójną rolę, jaką można jej przypisać.

Charakteryzując tę postać z perspektywy sytuacji poradniczej należy ją traktować jako podmiot działania. Mimo pełnionej roli obserwatora (co, wydawać by się mogło, jest rolą bierną), można wskazać szereg czynności uaktywniających stosunek telewidza do oglądanej sytuacji. Są to z pewnością pojawiające się przeżycia, emocje, zaangażowanie się w problem osoby radzącej się, empatia itp. Ponadto, można nawet powiedzieć, iż programy *talk-show* zmieniają status telewidza. Dały mu bowiem prawo do obserwacji, do tej pory, bardzo osobistej i niemalże utajnionej relacji doradca – radzący się. Teraz cała sytuacja poradnicza rozgrywa się na oczach telewidza.

Przyglądając się jednak jego postaci z perspektywy programu telewizyjnego widać jak jego rola ulega zmianie. Telewidz, jako odbiorca programu (a nie porady) staje się w tym układzie przedmiotem działania, czyli tym, na co się działa. Jest to jednak zupełnie inne zagadnienie, które omówiłam w opracowaniu pt. *W co grają media? – czyli strategię pozyskiwania publiczności przez współczesne media*<sup>12</sup>.

## Podsumowanie

Moje opracowanie było próbą potraktowania telewizyjnej produkcji typu *talk-show* jako formy procesu poradniczego. Nie przeczę, że jest to forma dość specyficzna i nieco odmienna od typowej poradniczej sytuacji. Jej specyfika polega m.in. na:

- wykreowaniu nowego typu doradcy;
- zamianie kolejności występowania po sobie pewnych etapów procesu poradniczego;
- często kontrowersyjnym sposobie prowadzenia rozmowy;
- pozbawieniu sytuacji poradniczej elementu „utajnienia” (telewidz w roli obserwatora procesu poradniczego).

Powodem wykreowania nowej, specyficznej sytuacji poradniczej jest fakt, iż programy z gatunku *talk-show* łączą w sobie dwa, bardzo istotne elementy. Jednym z nich jest chęć zachowania formy poradniczej – czyli tworzenie całego procesu udzielania porady. Z drugiej jednak strony – bezwzględna polityka mediów, upatrujących w tego rodzaju produkcji szansę na zwiększenie oglądalności. Myślę, że z tego też powodu jeszcze długo programy telewizyjne typu *talk-show* będą nas raczej bawiły, zaskakiwały i karmiły sensacją (*show*), aniżeli udzielały konstruktywnych wskazówek i prowadziły szczere rozmowy (*talk*).

---

<sup>12</sup> D. Zielińska-Pękał, *W co grają media – czyli strategię pozyskiwania publiczności przez współczesne media*, [w:] *Dyskursy młodych andragogów*, cz. 3, red. J. Kargul, Zielona Góra 2002, s. 161-179.