

Alicja Czerkawska

OPÓR OSOBY RADZĄCEJ SIĘ I DORADCY W SYTUACJI PORADNICZEJ

Inspiracją do podjęcia tego tematu były dla mnie spotkania w sytuacji poradniczej z bezrobotnymi kobietami w ramach programu realizowanego przez uczelnię, w której pracuję – *Progress – Wyższa Szkoła Kompetencji Zawodowych dla Kobiet*¹. Pytając podopieczne o bariery, które muszą pokonać na drodze do osiągnięcia swoich celów zawodowych, wymieniały własne ograniczenia – apatię, lęk, niską samoocенę, niewiedzę dotyczącą reguł panujących na rynku pracy, stereotypowe przekonania co do pracodawców i podobne. W niektórych wypowiedziach pojawiła się jeszcze jedna bariera – doradca. Kilka pań wskazało na niechęć ze strony specjalisty i brak przejmowania się ich losem. Te wypowiedzi skłoniły do zastanowienia się nad tym, jakie mogą być źródła oporu osoby radzącej się i doradcy, oraz jak opór w sytuacji poradniczej może się przejawiać. Szukając literatury na ten temat, trudno było wskazać teksty poradownicze, w których ta problematyka byłaby omawiana w sposób bezpośredni. Co więcej, również w literaturze psychologicznej problem oporu w przeważającej mierze ukazywany jest jednostronnie – przede wszystkim analizuje się pracę z trudnym klientem, przedstawia się koncepcje przezwyciężania jego oporu, daje się wskazówki, jak poradzić sobie w konkretnych przypadkach. Stosunkowo rzadko można napotkać opisy dotyczące trudnego doradcy i jego oporu.

Celem niniejszego opracowania jest zwrócenie uwagi na problem oporu, który może się pojawiać w sytuacji poradniczej. Chciałabym podjąć próbę zanalizowania tego zagadnienia zarówno w odniesieniu do osoby radzącej się, jak i doradcy. W pierwszej części tekstu zarysuję ogólny obraz sytuacji poradniczej, po to, by przejść do omawiania oporu osoby radzącej się, pokazać jego źródła i zachowania mogące pojawić się w relacji pomocowej. Następnie scharakteryzuję opór mogący wystąpić po stronie doradcy.

¹ „PROGRESS – Wyższa Szkoła Kompetencji Zawodowych dla Kobiet”, to program realizowany w ramach Działania 1.6 Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich Europejskiego Funduszu Społecznego. Ma na celu wyrównywanie szans kobiet z woj. dolnośląskiego na rynku pracy. Realizatorami projektu są Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP we Wrocławiu, Towarzystwo Wiedzy Powszechnej Oddział Regionalny we Wrocławiu oraz Fundacja na Rzecz Studiów nad Kulturą i Edukacją DSWE TWP.

1. Sytuacja poradnicza jako tło występowania oporu u osoby radzącej się i doradcy

Sytuacja poradnicza jest opisywana w literaturze za pomocą różnych terminów. Najczęściej spotykane nazwy, to: sytuacja pomocy, sytuacja porady, spotkanie poradnicze, spotkanie w relacji pomocowej, kontakt wspierający, proces doradczy, porada i inne. Najpełniejszą analizę tego fenomenu społecznego można znaleźć w tekstach Alicji Kargulowej. Zdaniem Autorki sytuacja poradnicza jest układem interpersonalnym pomiędzy doradcą i radzącym się. W jej trakcie, przy współudziale obu stron, udaje się wypracować poradę w postaci idei, postaw, wartości, motywów działania i (lub) informacji². Ta szczególna interakcja społeczna zdarza się w określonym dla obu partnerów (radzącego się i doradcy) czasie i miejscu, ma swoją dynamikę i dramaturgię³. Sytuacja poradnicza jest zespołem okoliczności, który tworzony jest przez partnerów relacji i zewnętrzne warunki. Celem jest udzielenie pomocy osobie radzącej się w różnych formach. Może to być: dzielenie się informacjami i wiedzą, dawanie instrukcji, wskazówek i porad, służenie konsultacją, a także organizowanie najlepszych warunków do rozwoju i towarzyszenie w procesie odkrywania siebie i rozwiązywania problemów. Podejmowane działania często mają charakter edukacyjny i terapeutyczny⁴. W sytuacji poradniczej 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 oraz podobne⁵.

W sytuacji poradniczej odsłaniane są emocje, dążenia, możliwości, nadzieje i lęki jednostki. Osoba radząca się jest zachęcana do konfrontowania się z własnymi ograniczeniami, trudnościami, niepowodzeniami, urazami, jak również do pokonywania problemów codziennego życia i przekraczania granic indywidualnego rozwoju. Te trudne zadania są źródłem pojawiającego się oporu po każdej ze stron relacji. Spotkanie się w sytuacji poradniczej wymaga dobrego przygotowania od doradcy i gotowości do współpracy ze strony radzącego się. Podejmowane w trakcie spotkań wysiłki mają prowadzić do przezwyciężenia problemów osoby wspomagananej i powinny być realizowane w sposób przemyślany i celowy. Efektem ma być zmiana życia jednostki w kierunku pozytywnym.

² A. Kargulowa, K. Ferenz, *Spółeczny kontekst poradnictwa*, Warszawa 1991, s. 23.

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

⁴ *Ibidem*, s. 189.

⁵ *Eadem*, *Sytuacja poradnicza jako sytuacja dramaturgiczna*, [w:] *Dramaturgia poradnictwa*, red. A. Kargulowa, A UW No 1889, Wrocław 1996, s. 210; *eadem*, *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmianny paradoznawczego dyskursu*, Warszawa 2004, s. 141-142.

Powyższy opis sytuacji poradniczej stanowi bardzo ogólny zarys. Zawiera jednak istotne cechy, które dowodzą tego, jak skomplikowana jest to sytuacja i jak wielkie wyzwania stoją przed jej uczestnikami. Niewątpliwie przyglądanie się sobie i swojemu życiu wymaga od osoby radzącej się odwagi spojrzenia w głąb siebie, a to z kolei łączy się z silnym przeżywaniem minionych zdarzeń i dużą niepewnością co do własnej przyszłości, lękiem przed nieznanym. Podobnie dla doradcy proces ten nie jest łatwy. Uczestniczenie w nim jest także związane z odwagą, wymaga przygotowania nie tylko na poziomie wiedzy, umiejętności, ale także doświadczenia praktycznego. Wiąże się z operowaniem predyspozycjami osobowościowymi, wrażliwością moralną, uporządkowaniem własnych spraw, przewyciężaniem oporu osoby radzącej się, swojego własnego i ograniczeń narzucanych przez instytucję, w której się pracuje. Tworzone na co dzień sytuacje poradnicze mogą być areną występowania licznych oporów po obu stronach relacji.

Proponuję w kolejnym fragmencie tekstu przyrzeć się najpierw temu, jakie opory w procesie udzielania wsparcia może przeżywać osoba radząca się.

2 Źródła oporu osoby radzącej się w sytuacji poradniczej

W literaturze psychologicznej często można natrafić na psychoanalityczne rozumienie pojęcia oporu (*resistance*). Co ciekawe, termin ten jest niejako zarezerwowany dla klienta. Wiele definicji zaczyna się od sformułowania, że jest to przeciwstawianie się osoby szukającej wsparcia w procesie pomocowym wobec omawiania pewnych myśli, pragnień czy doświadczeń⁶. Znaleźć można także inne definicje tego pojęcia, które da się umieścić na kontinuum – od postrzegania oporu jako bezwzględnego przeciwnika w sytuacji pomocy, po traktowanie go jako sprzymierzeńca-doradcy. Sięgając do przykładów rozumienia oporu, zebranych przez J.A. Kottlera w książce *Opór w psychoterapii*, znajdujemy różne określenia. Dla niektórych praktyków i teoretyków opór klienta jest wyrazem niechęci do odsłaniania się (Rogers) lub pragnieniem dominacji (Watzlawick, Weakland, Fisch), dla innych niestosowaniem się do wyznaczonych zadań (Shelton, Levy) bądź odmawianiem doradcy prawa do wywierania wpływu (Strong, Matross), może być też traktowany jako specyficzna forma komunikacji (Erickson)⁷.

Spośród wielu definicji oporu najbardziej adekwatna do dalszych rozważań wydaje się definicja Jeffrey A. Kottlera, który powołując się na poglądy Cheryl Puntill, podaje takie oto sformułowanie – opór to „wszelkie działania podejmowane – świadomie lub nieświadomie – przez klienta, które mają zapobiec, unieważnić lub w inny

⁶ Ph.G. Zimbardo, *Psychologia i życie*, Warszawa 1999, s. 674, 731; L. Grzesiuk, red., *Psychoterapia*, Warszawa 1994, s. 21.

⁷ Zebrane definicje prezentuje J.A. Kottler w książce *Opór w psychoterapii. Jak pracować z trudnym klientem?*, tł. A. Rozwadowska, Gdańsk 2004, s. 19-20.

*sposób nie dopuścić do postępu [w rozwiązaniu własnego problemu i przyczynienia się do zmiany w życiu – AC]*⁸.

Źródła oporu osoby korzystającej z pomocy można ująć w dwóch zasadniczych grupach. Pierwszą z nich stanowią przyczyny wewnętrzne, takie jak: brak gotowości do przyjęcia pomocy, lęk przed otwarciem się w relacji pomocowej, niechęć do zmiany swojej sytuacji, niestabilny nastrój, spadające zaangażowanie, trudności, zaburzenia, niezdolność do tego, aby na konkretnym etapie trwającego procesu pomocy zredukować napięcie i przezwyciężyć własną opozycję.

Wśród wewnętrznych przyczyn oporu najczęściej wymienia się lęk, wstyd i poczucie winy osoby radzącej się przed ujawnieniem pewnych treści, własnej słabości i niekompetencji w radzeniu sobie z własnymi problemami⁹. Kontakt ze specjalistą w sytuacji poradniczej łączy się z przezwyciężeniem wielu barier psychicznych i podjęciem ryzyka. A. Kargulowa trafnie opisuje trudności, które osoby radzące się pokonują, decydując się na korzystanie z profesjonalnego wsparcia:

Wiąże się to z powszechnie podzielanym przekonaniem, że zasięgnięcie porady w instytucji jest upublicznieniem swoich trudności, że jest momentem uplasowania się w kategorii osób niesamowystarczalnych, gorszych, niekompletnych i niesprawnych. Wynika z obawy o własne bycie, z niechęci emocjonalnej i z małego zaufania do poradni, z braku nadziei na uzyskanie pełnego wsparcia i z niedostatku odwagi osobistej. [...] zgłoszenie się [do poradni – AC] może być uznawane za zagrażające godności osobistej, burzące dotychczasowe poczucie tożsamości, budzące obawy uzależnienia się od znaczących innych, rodzące poczucie niezdolności utrzymywania równowagi wzajemnych świadczeń społecznych¹⁰.

Korzystanie z pomocy łączy się z dopuszczeniem innych osób do świata własnych przeżyć. To z kolei rodzi opór związany z zagrożeniem poczucia własnej wartości, obawą przed ośmieszeniem się, niezrozumieniem ze strony doradcy, zbagatelizowaniem problemu, zmniejszeniem poczucia bezpieczeństwa i kontroli nad własnym życiem, ograniczeniem wolności wyborów i decyzji, zmianą siebie, dotychczasowego postępowania oraz życia. Osoba radząca się, zanim trafi do doradcy, rozważa koszty psychiczne, uświadamia sobie niektóre obawy i próbuje w pewnym stopniu opanować swoją podejrzliwość – w rezultacie dopuszcza możliwość wtajemniczenia innych w swoje sprawy i wspólną pracę nad problemem¹¹.

W grupie przyczyn zewnętrznych źródłem oporu klienta może być społeczeństwo i rodzina. Osoba radząca się, czasami wbrew woli środowiska społecznego, podejmuje decyzję o zasięgnięciu porady u specjalisty. Przeżywa wewnętrzny konflikt. Jej zachowanie może być pełne sprzeczności, wynikać z lęku przed odrzuceniem i z poczucia

⁸ *Ibidem*, s. 19.

⁹ E. Jarosz, E. Wysocka, *Diagnoza psychopedagogiczna – podstawowe problemy i rozwiązania*, Warszawa 2006, s. 39.

¹⁰ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa...*, s. 138.

¹¹ K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy*, Katowice 1991, s. 114-116; K. Popiołek, *Barьеры korzystania z pomocy profesjonalnej*, [w:] *Poradnictwo w okresie transformacji kulturowej*, red. A. Kargulowa, Wrocław 1995, s. 109-112.

winy. Jednostka doświadcza wtedy tzw. lojalności podzielonej – wobec rodziny, która ma za złe, że opowiada o swoich problemach specjalście (zdradza sekrety rodzinne) i wobec doradcy, który zachęca ją do odsłaniania przeszłych zdarzeń i bieżących spraw, przepracowywania problemów i przebudowywania swojego życia¹².

Ewa Jarosz i Ewa Wysocka piszą, że poważnym źródłem oporu klienta może być też sam doradca – jego błędy warsztatowe, formalizm, zachowania obniżające poczucie bezpieczeństwa, posługiwanie się specjalistycznym językiem, zadawanie pytań zagrażających, wyłapywanie sprzeczności w wypowiedzi osoby radzącej się¹³. Moim zdaniem przyczyną pojawiającego się oporu może być także stosowanie nieadekwatnych metod i technik pracy, niewystarczająca wiedza i umiejętności, niechęć do klienta, nierespektowanie potrzeb osoby radzącej się, rutyna, wypalenia zawodowe, itd. W przypadku poradnictwa grupowego zewnętrzną przyczyną oporu jednostki może być ktoś z uczestników grupy bądź nawet cała grupa. Korzyści płynące z pomocy dla osób radzących się mogą być więc zakłócone z zewnątrz lub nawet zahamowane przez liczne czynniki.

Wewnętrzne i zewnętrzne źródła oporu mogą występować jednocześnie, choć zdaniem Kottlera, zdecydowanie częściej przeważają opory wewnętrzne u osób wspomaganych. Człowiekowi w sytuacji poradniczej zazwyczaj chodzi o utrzymanie pewnego stanu równowagi, a to na poszczególnych etapach pomagania spowalnia, utrudnia lub uniemożliwia rozwiązanie problemu i dokonanie większych zmian w życiu. Czasami osoba korzystająca z porad doszukuje się w postępowaniu doradcy takich interpretacji, które dostarczą jej zadowolenia ze swojej pracy nad problemem i pozwolą utrzymać korzyści płynące np. ze stania w miejscu w procesie pomocowym¹⁴.

Do najczęstszych form oporu klienta zalicza się takie zachowania, jak:

- blokowanie działań zmierzających do samopoznania, analizowania sytuacji trudnych, wymagających spotkania z przykrymi emocjami (odmowa, milczenie, podejmowanie tematów pobocznych, zadawanie pytań retorycznych, nadmierne intelektualizowanie, obojętność, brak skupienia, rezygnacja),
- nieprzestrzeganie zasad ustalonych w procesie pomagania i lekceważenie zaleceń doradcy (spóźnianie się, zapomnianie o spotkaniu, zmienianie celu spotkań, podawanie nowych problemów, nad którymi klient niby chce pracować, formułowanie niestosownych prośb, uwodzenie, przypisywanie swoich problemów innym),
- podważanie kompetencji doradcy,
- krytykowanie założeń teoretycznych, na których oparta jest dana pomoc¹⁵.

¹² H. Stierlin, I. Rüker-Emlden, N. Wetzel, M. Wirsching, *Pierwszy wywiad z rodziną*, tł. M. Kacmajar i E. Zubrzycka, Gdańsk 1999, s. 55-56.

¹³ E. Jarosz, E. Wysocka, *Diagnoza psychopedagogiczna...*, s. 39.

¹⁴ N. Sillamy, *Słownik psychologii*, przekł. K. Jarosz, Katowice 1998, s. 192.

¹⁵ J.A. Kottler, *Opór w psychoterapii...*, s. 19-20; Ph.G. Zimbardo, *Psychologia...*, s. 674; L. Grzesiuk, red., *Psychoterapia...*, s. 19, 161-162; J. Enright, *Pomaganie bez oporu*, [w:] *ABC psychologicznej pomocy*, red. J. Santorskiego, Warszawa 1993, s. 31-34; N. Sillamy, *Słownik...*, s. 192; E. Jarosz, E. Wysocka, *Diagnoza psychopedagogiczna...*, s. 39-40.

Można powiedzieć, że ważnym zadaniem doradcy w procesie pomocowym jest zrozumienie, rozpoznanie, zanalizowanie i w odpowiednim momencie przełamanie oporu klienta, to jednak często wiąże się to z długą i trudną pracą obu uczestników sytuacji poradniczej¹⁶. Jako że relacja pomocowa jest udziałem dwóch stron, w dalszych swoich rozważaniach skupię się na tym, co w literaturze rzadziej jest podnoszone, a mianowicie na oporze doradcy.

3. Źródła oporu doradcy w sytuacji poradniczej

Dla odróżnienia oporu pojawiającego się po stronie osoby pomagającej, w psychologii wprowadzono pojęcie przeciwoporu (*counterresistance*).

Zjawisko to można zaobserwować, gdy doradca dostrzega coś ważnego w funkcjonowaniu klienta, rozumie to, ale nie poddaje interpretacji. [...] Lęk doradcy, obawa przed podaniem interpretacji jest wyrazem tego, że identyfikuje się on z lękami i oporem klienta¹⁷.

Doradca nie komunikuje tego, co zauważa, ponieważ boi się, że swoją interpretacją obciąży dodatkowo klienta, urazi go, wywoła w nim zbyt silne emocje lub poczucie zagrożenia. Nie robi tego także z obawy przed przeniesieniem swoich uczuć na klienta. Badacze zajmujący się analizą przeciwoporu zaobserwowali, że „zjawisko to często współwystępuje z oporem u klienta. Lidia Grzesiuk w swoich rozważaniach stwierdza, że „przeciwopór jest pierwotnie wspólnym oporem, udziałem doradcy w oporze klienta”. Związany jest z pojawieniem się w umyśle pomagającego bariery wpływającej na niedostrzeganie pozytywnych zachowań i przeżyć osoby radzącej się. Zdaniem autorki problem przeciwoporu znika w momencie, gdy doradca zrozumie swój własny udział w oporze klienta i będzie w stanie zinterpretować zachowania i problem wspomaganego w sposób pełny¹⁸.

Te teoretyczne przemyślenia ukazują doradcę jako osobę świadomą pojawiających się utrudnień w sytuacji poradniczej, ale czy tak jest do końca? To wąskie ukanie oporu doradcy nie przekonuje mnie jednak. Rodzi moje wątpliwości i skłania do szukania innych obszarów występowania oporu. Poddając się zawężonemu myśleniu, uwzględniając jedynie przeciwopór, stawiamy doradcę na uprzywilejowanej pozycji wobec osoby radzącej się, która targana jest licznymi siłami opozycyjnymi. Być może przeciwopór to tylko jedna z form opozycji doradcy. Jednak porzestanie na tym wiąże się ze znaczną idealizacją osób pomagających. Moim zdaniem doradca może ulegać podobnym siłom przeciwstawiania się w sytuacji poradniczej i tworzyć różne strategie obronne.

¹⁶ Ph.G. Zimbardo, *Psychologia...*, s. 674.

¹⁷ L. Grzesiuk, red., *Psychoterapia...*, s. 165-166.

¹⁸ *Ibidem*. W zaprezentowanych rozważaniach pozwoliłam sobie na zmianę określeń w odniesieniu do podmiotów występujących w relacji pomocowej. W oryginalnym tekście mowa jest o terapii i pacjentach. Ja użyłam nazwy doradca i klient, które są adekwatne dla tej formy pomocy, jaką jest poradnictwo.

Uważam, że opór doradcy może również przejawiać się w świadomych lub nieświadomych działaniach, mających na celu osłabienie, spowolnienie, unieważnienie lub wykluczenie zaistnienia pomocy. Motywy stojące za takim postępowaniem mogą wynikać również z wewnętrznych i zewnętrznych ograniczeń.

Jeśli chodzi o wewnętrzne źródła oporu doradcy, to może być on związany 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 moja wiedza, umiejętności i doświadczenie jako doradcy są wystarczające do udzielania profesjonalnej pomocy. Opór w kontakcie pomocowym ze strony doradcy może być zatem wynikiem nadmiernego przejścia 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 pomocy¹⁹.

Opór może być związany z bezradnością doradcy w procesie udzielania pomocy, która dotyczy jego nierozwiązanych problemów i nieporadzenia sobie z własnymi sprawami. Może wtedy nastąpić niezauważenie lub omijanie ważnych elementów w procesie rozwiązywania problemów klienta lub nawet pomieszczenie czy zamiana ról w sytuacji poradniczej²⁰. Niesienie pomocy może także utrudniać stan psychiczny doradcy i to, co aktualnie przeżywa. Mam na myśli odczuwanie zmęczenia, smutku, chwilowej utraty sensu własnej pracy, przeżywanie rozpacz i pokonywanie własnych problemów.

Kolejnym źródłem oporu może być nastawienie wobec klienta wynikające z uprzedzeń, braku sympatii czy niechęci. Poważne przyczyny oporu wewnętrznego doradcy mogą wynikać z negatywnego nastawienia do własnej pracy – co może być widoczne w przypadku stanu znużenia własną pracą czy wypalenia zawodowego. Te bariery powodują, że doradca nie jest gotowy do udzielania wsparcia osobie radzącej się, brakuje mu przejścia losem drugiej osoby, staje się obojętny wobec jej problemów, a w pracy kieruje się przede wszystkim minimalistycznym wypełnianiem swoich obowiązków. Ponadto nie bez znaczenia jest motywacja osoby pomagającej. Jeśli pojawia się u specjalisty chęć sprawowania władzy nad osobą radzącą się, uzależniania jej od siebie, zarabiania pieniędzy czy przekonywania wspomaganych do swoich poglądów (politycznych, religijnych) – to pojawia się bardzo poważna bariera w kontakcie pomocowym. Ze strony doradcy grozi wtedy niebezpieczeństwo manipulowania osobą

¹⁹ G. Egan, *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, przekł. J. Gilewicz, E. Lipska, Poznań 2004, s. 44-46.

²⁰ J. Kargul, *Kilka uwag o niebezpieczeństwach poradnictwa*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, red. E. Siarkiewicz, Zielona Góra 2004, s. 51.

radzącą się, pokusa nadużycia jej zaufania, wykorzystania jej czy toczenia gier psychologicznych²¹.

W grupie zewnętrznych źródeł oporu doradcy może znaleźć się osoba radząca się. Jej silny opór w sytuacji poradniczej może uruchomić przeciwopór doradcy, o którym wcześniej wspomniałam. Silna blokada stawiana przez osobę radzącą się i nieudane próby pokonania jej przez doradcę mogą przyczynić się do ukształtowania procesu pomocy, który będzie prowadził donikąd. Doradca, kontynuując pracę z klientem, może pozorować swoje uczestnictwo w sytuacji poradniczej. Istnieje też niebezpieczeństwo, że pomagający przestanie próbować przezwyciężać trudności i podejmie decyzję o wycofaniu się z kontaktu z danym klientem.

Drugim źródłem zewnętrznego oporu doradcy może być instytucja, w której jest zatrudniony. Obowiązujący styl pomagania i narzucone metody pracy mogą stanowić ograniczenie, które przyczyni się do blokowania procesu pomocowego. Ponadto rozliczanie pracy na podstawie danych statystycznych – tego, ile osób radzących się trzeba dziennie/ tygodniowo/ miesięcznie/ rocznie przyjąć – i pewnych ustaleń wewnętrznych – tego, ile razy, kiedy i jak długo można prowadzić spotkanie z daną osobą radzącą się – może powodować duże zniechęcenie doradców. Ta niekorzystna sytuacja stanowi zagrożenie dla jakości działań pomocowych profesjonalistów. Poza tym również trudne warunki lokalowe i związana z tym niemożność zapewnienia dobrego klimatu rozmowy i pełnej intymności stanowi źródło oporu w sytuacji poradniczej.

Do najczęstszych form oporu doradcy zaliczyć można takie zachowania, jak:

- nadmierne analizowanie i kontrolowanie procesu pomocy,
- omijanie drażliwych i bolesnych spraw, unikanie pracy z trudnymi uczuciami klienta,
- skupianie się bardziej na sobie lub na metodach i technikach pracy niż na osobie radzącej się i jej problemie,
- ujawnianie swoich emocji, niepanowanie nad swoimi reakcjami,
- okazywanie niechęci klientowi poprzez lekceważenie jego osoby, potrzeb, problemu,
- nieakceptowanie odmiennego sposobu myślenia i działania,
- blokowanie komunikacji, wprowadzanie gier psychologicznych,
- sztywne i rutynowe podejście do rozwiązywania problemów,
- wprowadzanie niejasnych zasad, wielokrotne zmienianie celów i decyzji,
- pozorowanie pracy nad problemem,
- manipulowanie emocjami, wykorzystywanie bezradności i bierności osoby radzącej się w celu uzależnienia jej od siebie,
- stwarzanie sytuacji niepewności i zagrożenia,
- pozorowanie pracy, skracanie lub odwoływanie spotkań i podobne.

²¹ G. Egan, *Kompetentne pomaganie...*, s. 44-46; J. Kargul, *Kilka uwag...*, s. 50, 52-54.

Zarówno w przypadku osoby radzącej się, jak i doradcy można zauważyć źródła oporu i jego przejawy wynikające z pewnych naturalnych skłonności, jak również takie rodzaje oporu, które po obu stronach wydają się niebezpieczne. Doradca powinien mieć pod kontrolą własne opozycje wobec klienta, dążyć do ich zmniejszenia lub eliminowania. Z kolei jeśli chodzi o osobę radzącą się, to zadanie, które przed nią stoi, polega na wspólnym rozpoznawaniu ze specjalistą oporu i podejmowaniu takich działań, które umożliwią dalszą pracę nad rozwiązaniem problemu.

Z przeciwstawianiem się woli osoby organizującej pomoc wiąże się zjawisko tzw. klientów defensywnych, czy też klientów opornych. W literaturze można też spotkać analizę trudnego doradcy, choć tego typu opisów jest o wiele mniej. Trzeba jednak pamiętać, że za oporem osób radzących się i specjalistów od pomagania kryje się wiele motywów i rzadko do nich należy zwykły upór i przekora. Podstawowym źródłem oporu jest naturalny lęk – klienci boją się przykrości i cierpień związanych z rozwiązywaniem własnego problemu oraz zmianą swojego życia, doradcy obawiają się zewnętrznych trudności i wewnętrznych ograniczeń mogących wystąpić w procesie pomocy, braku własnej skuteczności.

Niezwykle ważne jest przyglądanie się zjawisku oporu pojawiającego się w sytuacji poradniczej, ponieważ jest to stały element procesu pomagania. Monitorowanie oporu klienta i swojego własnego może służyć do badania tego, czy pomoc zmierza we właściwym kierunku. Obserwacja zachowań opozycyjnych może być zatem ważnym sygnałem do organizowania kolejnych etapów efektywnej pomocy. Pozwala na wprowadzenie odpowiednich działań związanych z ograniczeniem negatywnych skutków oporu. Analiza zachowań obronnych może naprowadzić doradcę na bardzo cenne spostrzeżenia, które w dalszych etapach mogą zostać pozytywnie wykorzystane dla przebiegu procesu pomocowego. Co ciekawe, nie każdy opór klienta czy doradcy ma być traktowany jako utrudnienie w relacji pomocowej i musi być złamany. Jak zauważa J. Kottler:

Opór może być [...] naturalną i zdrową reakcją klienta (i doradcy – A.Cz.), [...] obroną przed poczuciem dyskomfortu, mającą na celu powstrzymanie biegu wydarzeń po to, by mieć czas na dogłębne przeanalizowanie ewentualnych skutków mającej się dokonać zmiany²².

Zadaniem doradcy jest rozpoznanie rodzaju oporu po obu stronach w procesie pomocowym i podejmowanie decyzji o tym, kiedy i jak przewyciężać opozycje, aby współpraca w rozwiązywaniu problemów była możliwa i owocna.

²² J.A. Kottler, *Opór w psychoterapii...*, s. 20-21.

THE RESISTANCE OF THE CLIENT AND THE COUNSEL OR IN THE COUNSELING AND GUIDANCE RELATIONSHIP

Summary

In the psychological literature the problem of the resistance presents too one-sided perspective. Usually the work with the client who makes some difficulties is analyzed, the conception how to overcome his resistance is presented and the guidelines how to cope with concrete situations are formulated. Seldom can we find the descriptions relating to the difficult counselor and his resistance. In fact besides the reaction on the client's resistance or the counter-resistance, only the professional burnout is discussed. In my opinion the problem of the resistance in counseling situation is more complex and it refers to both sides. We can recognize many sources of the resistance and we can observe different symptoms of defensive behaviors in case of the person who needs an advice, as well as the counselor.

The main aim of this study is to draw our attention to the problem of the resistance in an counseling situation. The observation of this phenomenon, the analysis of its sources and the observation of the client's defensive behaviors and our own reactions can be the important element in the help being offered. It allows applying appropriate measures which can reduce the negative effects of resistance in order to make the further cooperation in solving problems effective possible and effective.