

Alicja Kargulowa

Emerytowana Profesor, Dolnośląska Szkoła Wyższa
Naukowe Towarzystwo Poradoznawcze

***Homo consultans* – szansa czy problem dla poradnictwa?**

Uczestniczenie w zinstytucjonalizowanym poradnictwie, które pojawiło się wraz z rozwojem przemysłu i powstawaniem różnych organizacji społecznych w początkach XX wieku, podlegało zmianom, jakie dotyczyły życia społecznego, ekonomicznego i kultury. W związku z tym można wyróżnić kolejno pojawiające się typy osób radzących się: pacjenta, klienta, *homo consultans*, kierujących się odmiennymi intencjami w nawiązywanych relacjach poradniczych. Współczesny *homo consultans* jest swoistą hybrydą mieszczącą w sobie zarówno osoby zasięgające porady w sposób tradycyjny, te, które są „atakowane” poradami, choć ich nie oczekują, ludzi obserwujących korzystanie z porad przez innych, jak i tych, którzy mogą być od porad uzależnieni – „poradoholików”. Ta złożona sytuacja zdaje się zarówno otwierać nowe możliwości, jak i stwarzać problemy natury organizacyjnej i etycznej organizatorom i doradcom zatrudnionym w zinstytucjonalizowanym poradnictwie.

Słowa kluczowe: *homo consultans*, klient, pacjent, poradoholik

W misję każdego doradcy zdaje się wpisane zadanie inspirowania radzącego się do dokonywania pewnych zmian w swoim życiu. Zmiany, jakich dokonuje – zdaniem Borisa Cyrulnika – nie mogą być oderwane od tego, kim dotychczas był, więc będą to tylko modyfikacje, a nie metamorfozy, ale one „wystarczą, by zmienić bieg naszego życia” (Cyrulnik, 2014, s. 210). Uwadze badaczy poradnictwa nie może uść więc zarówno to, kim są, jak uczestniczą i jakich dokonują modyfikacji w swoim życiu osoby partycypujące w „poradniczym świecie”, jak i to, jakie zmiany zachodzą w jego otoczeniu. Współczesnych uczestników poradnictwa – radzących się można nazwać *homo consultans*¹. Nie jest to jednak grupa jednorodna. Są nimi zarówno osoby zasięgające porady w sposób tradycyjny, te, które są „atakowane” poradami,

¹ *Homo consultans* to człowiek radzący się; człowiek doświadczający niepewności/bezradności i zwracający się o poradę do doradcy. Termin ten wskazuje zarówno na relację radzącego do siebie (*sibi consulere*), jak i na nawiązaną relację interpersonalną. W nieco innym aspekcie problemu dotyczące *homo consultans* poruszyłam już wcześniej (Kargulowa, 2017a; 2017b; 2018), stąd nie ustrzegłam się tu pewnych powtórzeń.

choć ich nie oczekują, są to ludzie obserwujący korzystanie z porad przez innych, między innymi dzięki przekazom medialnym, jak i ci, którzy mogą być od porad uzależnieni, nieumiejący się bez nich obejść – „poradoholicy”. Współczesny *homo consultans* to – mówiąc słowami Marcela Afonsa Ribeiro (2016) – swoista hybryda (por. też Latour, 1993), to człowiek o czterech twarzach. Ponieważ w „poradniczym świecie” granica między tymi, którzy porady uzyskują a udzielającymi porad zdaje się bardzo płynna i niekiedy ulega zatarciu (zob. Kargulowa i in., 2013), w badaniach nad poradnictwem musi być wzięte pod uwagę także to, że uczestnikiem poradnictwa jest nie tylko osoba korzystająca z porady, ale także doradca – indywidualność i członek jakiejś zbiorowości – który rzadko jest monolitem: wiernym odbiciem kreślonych przesłań i wizji jego społecznej misji (Kargulowa, 2004/2011, s. 167–187, 2014, 2016, s. 183–202).

Celem tego artykułu jest nakreślenie obrazu uczestników poradnictwa: radzących się i doradców oraz opisanie ich sposobu uczestniczenia w nim. Podjęto w nim próbę odpowiedzi na pytanie, czy wiązana z tym uczestnictwem różnorodność oczekiwań oraz złożona sytuacja ogólna osób partycypujących w „poradniczym świecie” otwiera szersze możliwości jego doskonalenia i rozwoju, czy jest dla organizatorów zinstytucjonalizowanego poradnictwa problemem. W związku z tym przedmiotem analizy będą zarówno uczestniczące w poradnictwie osoby, nawiązywane relacje, a przede wszystkim zmiany, jakie zachodzą w jego organizacji i nadawanym mu znaczeniu, jak i cały kontekst kulturowy poradnictwa.

Zasięgający porady w sposób tradycyjny: pacjent, klient

Rozwój zinstytucjonalizowanego poradnictwa wiązany jest z industrializacją i urbanizacją początków XX wieku, z rozwojem kapitalizmu i powstawaniem różnych form pomocy niesionej przez instytucje państwowe, placówki społeczne i różne stowarzyszenia. Pierwsi uczestnicy poradnictwa, którzy z niej korzystali, traktowani byli podobnie jak pacjenci medyczni. To ich pouczano, jak postępować w różnych sytuacjach, wspierano ich materialnie, używając znanej kąśliwej metafory Poppera – edukowano ich, do głów „wlewając przez lejek” (za: Malewski, 2001, s. 273) wiedzę niezbędną do poradzenia sobie w codzienności. Paternalistyczne podejście do wspomaganych było budowane na tych samych założeniach, na których prowadzono szkoły dla dorosłych czy kursy dla analfabetów. Zakładano, że pacjent nie wymaga wyjaśniania ukrytych celów otrzymywanej porady ani odkrywania głębszych powodów, dla których mu jej się udziela. Wychodzono z założenia, że osoba wymagająca poradniczego wsparcia – aby nie stwarzać trudności, ale wprost przeciwnie, być jak najbardziej przydatnym członkiem społeczeństwa – powinna rozpoznać zasób społecznie akceptowanych racjonalnych zachowań. Pacjent był więc najczęściej traktowany przedmiotowo, pouczany przez dyrektywnego doradcę, który – dzięki swemu profesjonalizmowi i ze względu na pełnioną rolę

– wiedział, co dla otrzymującego poradę jest dobre. Ten doradca-ekspert bazował na wiedzy zaczerpniętej z aktualnych nauk: psychologii, medycyny, nauk technicznych, i na ich podstawie, za pomocą testów diagnozował cechy charakteru wspomaganego, by go pouczyć lub udzielić mu jednoznacznych wskazówek. Charakter osoby wspomaganej traktował jako „właściwość” wrodzoną i w miarę stabilną. Dla poradnictwa pacjent był (jest) przede wszystkim odbiorcą porady jako pewnego daru, którego otrzymanie powinno pomóc mu rozwiązać jego trudności i – z jego strony, jako obdarowanego – wyrazić się wdzięcznością okazaną doradcy (Mielczarek, 2009). Mając na względzie utrzymywanie społecznego spokoju – zgodnie z założeniami liberalizmu – przedstawiano w publicznym przekazie wypełnianie zadań poradnictwa przez odwoływanie się do ludzkiej solidarności, w myśl której mocniejsi bezinteresownie wspomagają słabszych, kierując się nie tylko wiedzą, ale i altruizmem, miłosierdziem, poczuciem obowiązku.

Pojawienie się idei neoliberalnej, w myśl której człowiek jest rozumiany jako „przedsiębiorca samego siebie, będącego swym własnym kapitałem, swym własnym producentem i źródłem dochodów” (Foucault, 2011, s. 231), zmieniło spojrzenie na zadania poradnictwa. Carl Rogers wprowadza wówczas nowy termin określający korzystającego z pomocy poradni – to klient (Rogers, 1951/1991). Określenie radzącego się klientem miało nie tylko wskazywać na jego „dojrzałość” do korzystania z pomocy doradcy, ale uwypuklić w tym wydarzeniu jego aktywność i świadomość stawianego sobie celu. W praktyce zaczęła być przestrzegana przez doradców tzw. triada Rogersa: akceptacja, empatia, kongruencja, wyrażająca szacunek dla klienta. Zgodnie z nią sytuacja poradnicza z jego punktu widzenia nabiera cech ważnego, nie tyle ofiarowanego mu, ile kreowanego przez niego samego, specyficznego wydarzenia biograficznego. Założono, że klient włącza się celowo w sytuację poradniczą, że robi to z pełną świadomością i zaufaniem oraz – zgodnie ze słownikową definicją terminu „klient” – powierza doradcy swoje egzystencjalne sprawy, odkrywa pewne cechy osobowości (już nie charakteru) (Malewski, 2003), analizuje swoje umiejętności i możliwości ich wykorzystania. Doradca przestał tu być wszechwiedzącą wyrocznią i – jako powiernik i ekspert w danej dziedzinie – traktując klienta podmiotowo, zaczął brać pod uwagę jego „kapitał ludzki”, czyli posiadaną przez niego wiedzę i jego doświadczenie biograficzne. Choć klient poradnictwa nie zawsze musiał to w pełni odczuwać, doradca, w procesie konstruowania porady, nie rezygnował z odwoływania się zarówno do jego inteligencji emocjonalnej (Goleman, 1997), jak i „roзумu instrumentalnego” (Kwaśnica, 2014). Analizując problem, sięgał do teorii przetwarzania informacji. Stosowane przez niego podejście kognitywne na ogół koncentrowało się „na badaniu procesów myślowych, czyli tego, jak tworzą się i zmieniają indywidualne modele mentalne i struktury poznawcze (zmiany w preferencjach, założeniach, ocenach, wartościach)” (Olejniczak, Rok, Płoszaj, 2012, s. 70). Takie potraktowanie radzącego się zakładało, że w procesie udzielania porady zachodzi refleksyjne uczenie się klienta, które „bazuje na umiejętnościach jednostki potrzebnych do tworzenia syntezy, konstruowania map mentalnych

wiążących różne informacje w spójną całość” (Olejniczak, Rok, Płoszaj, 2012, s. 70). W rezultacie zinstytucjonalizowane poradnictwo przypominać mogło konsultację dwóch pragmatyków-specjalistów: odpowiedzialnego za swoje życie i dokonującego w nim modyfikacji klienta oraz eksperta-doradcy. Celem poradniczej pomocy ma być optymalizacja działań klienta, podnosząca ich efektywność.

Poradnictwo dla klienta-interesanta jest swego rodzaju usługą i właśnie jako takie bywa przedstawiane w naukowych opisach. W praktyce następuje jego specjalizacja. Powstają poradnie zdrowia, zatrudnienia, życia rodzinnego, wypoczynku. Ich działania wspomagają człowieka w takich obszarach codzienności, jak życie zawodowe, życie w rodzinie, czas wolny, nauka i inne. Dostarczają wsparcia dotyczącego często bardzo wąskich ich sfer (pośrednictwo pracy, moda, uroda, rozrywka itp.). Nowym aspektem tak ukształtowanego poradnictwa jest pojawienie się takich zasad działania, jak preferowanie fragmentaryzacji życia czy pielęgnowanie jednych wartości kosztem pozostałych, nie zawsze układających się w jednolity system. Biorąc zaś pod uwagę samą organizację poradnictwa, można zauważyć, iż pełne uzasadnienie znajduje tu komercjalizacja, konkurencja oraz reklama i marketing poradniczych usług. Pojawia się też swego rodzaju presja, by w każdej problematycznej sytuacji zasięgać porad u specjalistów. Jak widać, odciska się na poradnictwie – na jego założeniach i realizacji – neoliberalizm i ekonomizacja społecznego życia. Dominacja ekonomii zmienia styl codzienności, w którą ma ono ingerować, gdyż dla ludzi głównym celem staje się nie tyle wykonywanie pożytecznych społecznie działań, stanowiących wspólne dobro, ile ich efektywność i osiągnięcie indywidualnego sukcesu. Klient nie tylko powinien „mieć” (umiejętności, repertuar zachowań), on powinien „być” (być kimś, być jakimś). Wyraźnie widać, że wprowadzenie terminu „klient” jest nie tylko zmianą semantyczną, lecz ściśle łączy się ze zmianą kulturową, której kolejne gwałtowne zwroty owocują pojawieniem się nowych typów osób radzących się.

„Atakowany” poradami oraz obserwujący korzystanie z porad przez innych

Radykalne zmiany w sposobach korzystania z poradnictwa wywołuje dominacja kultury popularnej. Przenikając do codziennego życia, kultura popularna „pośredniczy w każdej innej próbie jego konstruowania, filtruje obce wobec niej znaczenia, reinterpretuje je i w podporządkowanej swojej logice formie, upowszechnia, kreuje ramy interpretacji rzeczywistości, sankcjonuje drogi jej poznawania i działania w jej obrębie” (Krajewski, 2005, s. 7). Kultura ta odciska się na sposobie życia jednostek wspomaganych przez poradnictwo, widoczna jest w formach pracy doradców, a nawet sposobach uprawiania refleksji poradoznawczej. O ile w kulturze tradycyjnej uważano, że człowiek nieradzący sobie z codziennością powinien spotkać się ze współczuciem i budzić w ludziach kierujących się altruizmem-empatia chęć

niesienia pomocy (Aronson, Wilson, Akert, 2012), o tyle w kulturze popularnej, jeśli owa „bezradność” nie jest swoistym wyrażaniem siebie, nie jest przejawem dobrowolnie wybranego unikatowego stylu życia, to nie tylko implikuje niską samoocenę osoby jej doświadczającej, ale także często spotyka się z dezaprobatą i potępieniem otoczenia. Jak zauważa Zygmunt Bauman, jednostka nieradząca sobie posądzana jest o brak umiejętności diagnostycznych, niedostatek praktycznej wiedzy, niedobór kwalifikacji. Trwanie w dolegliwości dowodzić ma jej nieumiejętności znalezienia odpowiedniego pomocnika-eksperta (Bauman, 1995). Świadczą o tym także obserwacje życia społecznego i niektóre badania. Na przykład w badaniach poradotwórczych Marcina Szumigraja, przeprowadzonych wśród studentów przygotowujących się do roli doradcy, na pytanie: *Kim jest osoba, której chciałbym pomóc?*, padają odpowiedzi, w których dominuje stereotypowy obraz osoby „wybrakowanej”: bezradnej, bezrobotnej, bezdomnej, życiowo nieporadnej lub uzależnionej od narkotyków czy innych używek, ale co ciekawsze – nadużywającej także dobroci innych – rzadko jednak budzącej współczucie i chęć udzielenia jej pomocy (Szumigraj, 2015).

Te poglądy badanych mogą być dowodem na swego rodzaju zubożenie na sprawę drugiego, na denormalizację ról społecznych, indywidualizację zachowań i rozmycie znaczeń związanych z ich wyborami, mogą być potraktowane jako wynik egoistycznej intrapersonalnej refleksyjności. Zdają się przykładem na odczuwanie naruszenia porządku struktury świata społecznego i zaburzenie społecznego ładu (Marody, 2015), w którym otwartość, płynność, sieciowość zakłóciły społeczną stabilizację (Bauman, 2009; Castells, 2008; Latour, 2011) i w związku z tym ludzie podejmują różnorodne działania, aby ją przywrócić. Realizując je, albo poszukując w tym pomocy, albo zamykają się na innych i na swój indywidualny sposób układają plany pracy, rozrywki, codziennego życia (por. m.in. Dragon, 2016, 2018; Minta, 2016; Misiejuk, 2017; Słowik, 2016; Trębińska-Szumigraj, 2015; Wojtasik, 2010).

Z poradotwórczego punktu widzenia stan ten wydaje się wysoce niepokojący, zwłaszcza że w życiu codziennym zaburzeniu uległa szeroko rozumiana sfera konsumpcji, nie tylko dotyczącej produktów realnych, fizycznych, ale również przeżyć i doznań psychicznych i duchowych wielu ludzi. Zaburzeniu uległa również międzyosobowa komunikacja, w której zaczyna dominować komunikacja zapośredniczona przez użycie środków cyfrowych, niebędących w stanie przekazać intymnych, najbardziej wartościowych głębokich przeżyć, stanowiących podstawę poradniczych interakcji. Pojawiły się nieznane dotychczas wartości, formy zachowania, odkrycia, wywołujące nieustającą niepewność i permanentne napięcia, zwłaszcza dlatego, że okazują się procesami nieodwracalnymi, niebywale przyspieszonymi, od których skutków nikt nie ma ucieczki. Kultura popularna okazała się nieprzewidywanym „szokiem przyszłości” (Toffler, 1998), który wszystkich (również doradców) zaskakuje nowością.

Jak wielokrotnie podkreślają tacy badacze, jak np. Ulrich Beck (2009), Anthony Giddens (1991) czy Marek Krajewski (2005), dzisiaj – między innymi za sprawą nowych mediów – z trudnością można wyobrazić sobie nie tylko wspólnotę przeżyć

i doświadczeń, ale także sposób ich interpretacji, tak ważny dla nawiązania relacji poradniczej. Człowiek współczesny jest atakowany niejednokrotnie sprzecznymi informacjami, poradami, wskazówkami, zaleceniami. Jest „bombardowany miłością”, a jednocześnie czuje się wyizolowany (Zielińska-Pękał, 2012). Ponieważ – jak zauważa Bauman – „poszczególne jednostki mają poszukiwać indywidualnych rozwiązań problemów stworzonych przez społeczeństwo i indywidualnie, za pomocą indywidualnych umiejętności i środków, wcielać te rozwiązania w życie” (Bauman, 2009, s. 157), tym m.in. tłumaczyć można to, że przed podjęciem każdej ważnej decyzji czyta się horoskopy, zasięga rad u wróżek lub poszukuje wskazówek w najnowszych środkach przekazów cyfrowych, zawłaszczających prywatną codzienność. Że w różnych dziedzinach codziennego życia ludzie zwracają się o najróżniejszą pomoc nie tylko do specjalistów, którzy są uznanymi ekspertami i pracują w gabinetach psychoterapeutycznych lub poradniach, ale do przypadkowych „autorytetów”.

Czy poradoholik?

Inwazja porad, wskazówek, zaleceń z jednej strony ma wspomagać dokonywanie wyborów, z drugiej domaga się od adresatów i odbiorców tych przekazów, permanentnej czujności i refleksyjności. W rezultacie sprzyja to zwiększaniu się chaosu w dotychczas uznawanym przez ludzi systemie wartości i wywołuje ich relatywizację. Staje się to tym łatwiej, że usankcjonowana zostaje „przeźroczystość” wszelkich (w tym także poradniczych) działań. Dzisiaj *homo consultans*, będąc uczestnikiem hipermedialnej rzeczywistości, nie musi bowiem nawiązywać kontaktu „twarzą w twarz” z doradcą, by być zaangażowanym uczestnikiem „poradniczego świata”. Wystarczy, że bywa obserwatorem przygotowanych dla niego w telewizji poradniczych seansów, czytelnikiem poradników, prasy codziennej i internetowych blogów i, dokonując ocen ich treści, porównując je z epizodami własnej biografii, może uczyć się pewnych zachowań, zdobywać nowe informacje, poszerzać swoją wiedzę, rozpoznawać swoje problemy, być *sibi consulere*. Współczesny aktywny czy bierny uczestnik popkultury, który żyje w atmosferze nadmiaru komunikacji werbalnej i wizualnej, nasyconej treściami niosącymi porady (często wewnętrznie sprzeczne), „zbawienne” wskazówki i bezwzględne nakazy, pomimo pewnej presji, aby z nich korzystać, może jednak – bez ujawniania swoich przeżyć, doznań i głęboko skrytych poglądów – uwzględniać je lub je ignorować, bowiem udomowione medialnym przekazem poradnictwo pozostawia całkowitą dowolność w tej sprawie (Zielińska-Pękał, 2008, 2009, 2019). Ten dychotomiczny układ, który z jednej strony przejawia się ustawiczną niepewnością, przymusem do refleksji i autorefleksji, z drugiej nadmiarem różnego typu porad, niejednokrotnie staje się dodatkowym źródłem psychologicznej destabilizacji, wzmagającej potrzebę posiadania punktu odniesienia, oparcia, powoduje konieczność otrzymania natychmiastowych, jednoznacznych rad. Może to prowadzić do stanu bezradności, do całkowitego uzależniania się

od swoistego „guru”, jakim coraz częściej okazuje się już nie drugi człowiek – czyli przyjaciel, członek rodziny, psychoterapeuta lub doradca – ale jakiś rodzaj przekazu. Może sprzyjać pojawieniu się nowego typu *homo consultansa* – poradoholika.

Co pozostało poradnictwu instytucjonalnemu?

„Specjaliści od pomagania” – jak nazywa m.in. doradców John Holt (1981, s. 296–303) – mają to na uwadze. Wiedzą, że pomoc udzielana w indywidualnych bezpośrednich relacjach wprawdzie nie może już być utożsamiana z darem wszechwiedzącego doradcy, może jednak stać się okazją do mediowania nowego spojrzenia na dany problem, do otwarcia się na zmianę w określaniu sensu życia, wyboru zawodu, sposobu współbycia z innymi (zob. Guichard, 2018a, 2018b). Pomoc taka jest daleka od kanonicznego dawania porad, a staje się okazją do wspólnego odkrywania sensu podejmowanych działań, nadawania znaczeń, uzgadniania stanowisk, odkrywania wartości, z całą świadomością efemeryczności tych ustaleń i konieczności ich zmiany w nowych okolicznościach (Drabik-Podgórna, 2016; Guichard, 2018b). Biograficzny wywiad, jako technika, którą często posługują się doradcy, a w którym radzący się „przepracowuje” swoje życie, jest tylko przez nich inspirowany, a nie kontrolowany ścisłym kwestionariuszem. Analiza i autoanaliza biografii ma nie tylko pomóc *homo consultansowi* zrozumieć, że on jest odpowiedzialny za swoje życie, że powinien być sam dla siebie doradcą, ale ma otworzyć go na możliwość dokonania niezbędnych w tym życiu modyfikacji, zasugerować mu, że może osiągnąć sukces, byleby „chciało mu się chcieć”. Ma otworzyć go na korzystanie z własnych zasobów, podpowiedzieć, jak osiągać tu i teraz zadowolenie, jak doświadczać przyjemności życia, a jednocześnie żyć w zgodzie z innymi i nie uzależniać się od pomocy doradcy (zob. też Czerkawska, 2018; Drabik-Podgórna, 2009; Di Fabio, 2014; Duarte, 2014; Guichard, 2018b; Minta, 2012; Minta, Kargul, 2016; Wojtasik, 2010). Ma dostarczyć mu wiedzy o nim samym.

Współczesny doradca pozwala więc radzącemu się na eksperymentowanie ze sobą. Stara się, by spotkanie z nim było tym „miejscem”, w którym radzący się może dowiedzieć się o sobie, o wymaganiach współczesnego życia i czyhających na niego związanych z tym niebezpieczeństwach. Może zatem pomóc mu zorientować się, że na ogół zachodzi konieczność kilkakrotnej zmiany pracy; potrzeba całożyciowego uczenia się; że wymagana jest elastyczność zachowań i otwartość na innych; że niezbędna może być świadoma rekonstrukcja swojej tożsamości oraz że pojawia się potrzeba brania pod uwagę zarówno planowanych, jak i nieprzewidywalnych skutków swego postępowania. Z opisów poradniczych interakcji wynika jednak, że nie zawsze doradca decyduje się podjąć takie ryzyko, by o tych trudnych sprawach mówić wprost radzącemu się (Duarte, 2014; Guichard, 2018b; Milner, O’Byrne, 2007). Raczej dąży do tego, by wspomagany przez niego klient samodzielnie je sobie uświadomił. Doradca najczęściej bowiem koncentruje się na tym,

co jest „tu i teraz”, i stara się pozostawać niejako na zewnątrz. Przenosi ciężar odpowiedzialności na radzącego się za podejmowane lub niepodejmowane przez niego działania, przygotowując go do ponoszenia ich konsekwencji. Czasem jednak – kierując się „prawami rynku” i rezygnując z zasad zawodowej etyki – bardziej niż o dobro wspomaganego zabiega o swój wizerunek. Stara się więc bardziej o to, aby być w odbiorze atrakcyjnym, niestresującym i na tyle kompetentnym, by podtrzymywany był z nim stały kontakt (Milner, O’Byrne, 2007, s. 10) – niż o wspólne z radzącym się poszukiwanie wyjścia z sytuacji problemowej. Trzeba dodać jednak, że często w zmiennej rzeczywistości wyjście takie nie istnieje w ogóle.

Jak widać, w dobie wzrostu przyspieszenia zdarzeń i inwazji popkultury zmiany dotyczące poradnictwa mogą mieć różne oblicza. Obok tradycyjnych instytucjonalnych sposobów uprawiania poradnictwa może dochodzić nie tylko do powstania nowych form poradniczego wsparcia, ale i pojawienia się jego pewnych niepokojących wypaczeń. Obecnie pomoc poradnicza często nie jest bowiem ani wyłącznie zaplanowanym procesem doradzania, ani nie zmierza do osiągnięcia trwałych rezultatów. Trudno zatem oczekiwać, że nadal może być kojarzona tylko z takim działaniem, w którym da się wydzielić poszczególne etapy (Brammer, 1984; Deissler, 1998; Dragon 2015; Egan, 2002), że zawsze będzie udzielana tylko w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu (Thomsen, 2016; Siarkiewicz, Trębińska-Szumigraj, Zielińska-Pękał, 2012; Z-art., 2009), że musi być poprzedzona pełnym napięciem oczekiwaniem radzącego się na spotkanie z doradcą, z refleksyjnym jego namysłem nad korzystaniem z niej, z jego obawami o utratę własnego JA (Kargulowa, 2014). Poradnicza pomoc jako przyspieszona usługa jest skoncentrowana na tym, by podczas jej odbioru było *fajnie*, by bez stresów dostarczać szybkich, przeważnie płytkich, jednoznacznych odpowiedzi na bieżące pytania, nurtujące współczesnego nabywcę-konsumenta, którego sytuację Małgorzata Jacyno określa jednoznacznie: „bycie sobą» we współczesnej kulturze indywidualizmu staje się *profesją* jednostki” (2007, s. 187, wyróżnienie autorki). Często poradniczy seans albo przyjmuje kształt jednorazowego spotkania twarzą w twarz z doradcą (Milner, O’Byrne, 2007; Leśniak, 1996 i in.), albo sprowadza się do samodzielnego korzystania z mediów: telewizji, Internetu, telefonu, poradnika, prasy. Niejednokrotnie zamienia się – jak zauważa Elżbieta Siarkiewicz – w przypadkowe performatywne zdarzenie (Siarkiewicz, 2014).

Zmiany popkulturowe dotyczą nie tylko samej relacji radzący się–doradca, ale i poradni jako instytucji. Wyposażanie gabinetu doradcy w odpowiednie meble, tablice informacyjne i wykresy, wystawianie na widok publiczny dyplomów i uzyskanych podziękowań mają sprawiać odpowiednie wrażenie. Oferowanie różnorodnych rodzajów zajęć, treningów i ćwiczeń też ma podnieść dramaturgię spotkań i wzmocnić atrakcyjność poradniczej usługi (zob. Zembrzuska, 2016). Są to zabiegi charakterystyczne dla kultury popularnej: transparentnej i zorientowanej na dostarczanie przyjemności. Stąd też najbardziej pożądaną cechą poradnictwa staje się jego łatwy dostęp na rynku, mierzony chwilową przydatnością i atrakcyjnością oraz niestresującym, przyjemnym sposobem uczestniczenia w nim.

Podsumowanie

Podsumowanie, w którym powinno znaleźć się rozstrzygnięcie – czy sytuacja pojawienia się *homo consultans*, czyli radzącego się/hybrydy o czterech twarzach, jest szansą dla wzmocnienia ogólnej kondycji i znaczenia poradniczej pomocy, czy jest problemem, przed którym stają współcześni doradcy i organizatorzy zinstytucjonalizowanego poradnictwa – okazuje się nieproste. Już sama sytuacja poradnicza jako społeczne zdarzenie/fakt/proces, jak też położenie oraz stan osób w nim partycypujących, są wysoce skomplikowane. W jakiejś mierze zdają się przedstawiać to zamieszczone poniżej tabele: nr 1, ujmująca społeczno-kulturowe konteksty, w których pojawiły się poszczególne typy osób radzących się, i tabela nr 2, przedstawiająca psychologiczno-społeczne aspekty „kondycji” uczestników poradniczego świata.

Tabela nr 1. Radzący się w kontekstach społeczno-kulturowych

Wizerunki radzącego się Konteksty społeczno- kulturowe	Pacjent	Klient	<i>Homo consultans</i>
Era	wczesna nowoczesność	nowoczesność	post nowoczesność
Epoka	początki kapitalizmu	rozwinięty kapitalizm	późny kapitalizm
Struktura świata	organizm, maszyna	system	sieć
Obraz świata	jednorodność	jednoznaczność	ambiwalencja
Preferowane wartości	przeciętność	wysoka norma	sukces
Trendy	„właściwe” działanie	kolektywizm	indywidualizm
Zadania	produkcja	twórczość	konsumpcja
Kultura	modernizm	modernizm/ postmodernizm	popkultura
Uczestnictwo w kulturze	adaptacja odtwórcza, naśladownictwo	twórcza adaptacja	twórczość zindywidualizowana
Stosunek do przeszłości	pełne naśladownictwo	naśladownictwo wybiórcze	zerwanie z przeszłością
Stosunek do przyszłości	przewidywalna kontynuacja	wymierna, postęp	nieprzewidywalna, niewymierna

Tabela nr 2. Psychospołeczne aspekty wizerunku radzącego się

Wizerunki radzącego się Aspekty psycho-społeczne	Pacjent	Klient	<i>Homo consultans</i>
Miejsce w strukturze społecznej	część większej całości	odrębna całość	całość pofragmentowana
Struktura psychiczna	charakter	osobowość	tożsamość
Rola ciała	niezbędne	zdyscyplinowane	faworyzowane, pielęgnowane
Rozwój	horyzontalny	wertykalny	skokowy
Uczenie się	przyswojenie obowiązkowej wiedzy	przyswojenie niezbędnej wiedzy	wybiórcze przyswajanie wiedzy
Preferencje	wysiłek	umiejętność	przyjemność
Rodzina	obowiązek	miejsce wsparcia	do wymiany
Orientacja życiowa	mieć, przeciętność	być, wysoka norma	zaistnieć, sukces
Punkty odniesienia	przeszłość	przyszłość	teraźniejszość
Busola, strategie życiowe	zależność od losu	selektywny wybór	przypadkowość, zmienność, permanentny wybór

Źródło: opracowanie własne (Kargulowa, 2017a, s. 16–17).

Pojawienie się różnych typów osób radzących się i różnych stylów pracy doradców jest mocno osadzone w dokonujących się zmianach kulturowych, jakich doświadczamy. Zmiany te wprawdzie w ostatnim czasie uzyskały przyspieszenie i prowadzą do nieprzewidywalnych skutków, w niejednakowym stopniu dotyczą różnych aspektów zarówno jednostkowego, jak i społecznego życia i w różnym stopniu dotyczą poszczególne grupy ludzi. W związku z tym nadal możemy spotkać takie osoby, które oczekują tradycyjnej pomocy, jaką otrzymywał pacjent; takie, które czują się klientami powierzającymi swoje problemy zaufanym doradcom, choć niejednokrotnie traktują ich jak „opłaconych przyjaciół” i od nich oczekują nie tyle porady, ile pełnej akceptacji oraz uważnej i życzliwej asysty (Kargulowa, 2014); takie, które wspólnie z towarzyszącym mu doradcą chcą wypracować pomysł na sensowne życie; i takie, które wprawdzie uznają, iż same dla siebie są najlepszymi doradcami, jednak starają się znaleźć potwierdzenie każdej swojej decyzji przez jakiegoś eksperta (Kargul, 2018). Jeśli część z nich oczekuje, że skorzystanie z poradnictwa jest inspiracją jakiejś modyfikacji życia, to w niej rolę doradcy można – za Umberto Eco (2008) – porównać do pomocnika uczestniczącego w otwieraniu nowej karty w ich księdze życia, w księdze, którą jednakże oni sami będą

dalej pisali. W tym procesie może być, lub może nie być, ważne dla nich spotkanie z doradcą, ale z pewnością będzie miało miejsce zasięganie porad od „osobistych” doradców, pozostających na co dzień w zasięgu ich ręki. Jednymi z nich będą najbliżsi, innych – dzięki dysponowaniu zdobyczami techniki w postaci telefonów, laptopów, telewizorów itp. – zastąpią cyfrowe maszyny. Stąd „pisanie” „otwartej książki” współczesnego radzącego się jest zupełnie inne niż radzących się z początków poradnictwa XX wieku. I stąd też tak trudno jednoznacznie stwierdzić, czy pojawienie się *homo consultans* jest szansą dla rozwoju zinstytucjonalizowanego profesjonalnego poradnictwa, czy jest problemem dla „specjalistów od pomagania”. Trudność jest tym większa, że z jednej strony specjaliści ci, częściej niż ich poprzednicy, spotykają nie tylko bezradnego pacjenta, ale niejednokrotnie samodzielnego, refleksyjnego, odpowiedzialnego i coraz częściej wysoce kompetentnego partnera, czerpiącego wiedzę ze wszystkich dostępnych źródeł i przygotowanego do współpracy; z drugiej, nie mogą swej pomocy oprzeć na jasnych przepisach działania, bo takie nie istnieją. Jak proponują znawcy zagadnienia, jedyne co pozostaje w tej sytuacji, to prowadzenie szczerego dialogu, w którym doradca towarzyszy radzącemu się i pomaga mu, by uświadomił sobie, jakie preferuje wartości i jak silnie jest do nich przywiązany, czy jest otwarty na zmianę i jak do niej dąży (zob. Czerkawska, 2018; Drabik-Podgórna, 2016; Duarte, 2014; Guichard, 2018b, i inni). Jak widać, sytuacja współczesnego doradcy jest znacznie bardziej skomplikowana niż jego poprzednika z początków poradnictwa, stąd przede wszystkim własna wizja swojej misji musi dostarczyć mu najlepszych odpowiedzi w rozwiązywaniu jego problemów zawodowych, łączących się z pojawieniem się hybrydowego *homo consultans*. Jest to nieuniknione, tym bardziej że nic nie wskazuje na to, by kultura popularna została zastąpiona przez tzw. kulturę wyższą lub jakąś inną, jak też nic nie zapowiada, że znikną z życia społecznego ludzie zaliczeni do jednej z wymienionych tu grup, tkwiących w „superzróżnicowanej” rzeczywistości i doświadczających jej jako uciążliwej, stresującej i stwarzającej liczne problemy.

Bibliografia

- Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M. (2012). *Psychologia społeczna. Serce i umysł* (tłum. J. Gilewicz). Poznań: Wydawnictwo Zysk i Sk-a.
- Bauman, Z. (1995). *Wieloznaczność nowoczesna – Nowoczesność wieloznaczna* (tłum. J. Bauman). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Bauman, Z. (2009). *Sztuka życia* (tłum. T. Kunz). Kraków: Wydawnictwo Literackie.
- Beck, U. (2009). Ponowne odkrycie polityki: Przyczynek do teorii modernizacji refleksyjnej. W: U. Beck, A. Giddens, S. Lash, *Modernizacja refleksyjna. Polityka, tradycja i estetyka w porządku społecznym nowoczesności* (s. 11–78). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

- Brammer, L.M. (1984). *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności* (tłum J. Mieścicki, M. Żardecka). Warszawa: Studium Pomocy Psychologicznej Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Castells, M. (2008). *Społeczeństwo sieci* (tłum. M. Marody i zespół). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Cyrulnik, B. (2014). *Ratuj się, życie wzywa* (tłum. E. Kaniowska). Warszawa: Wydawnictwo Czarna Owca.
- Czerkawska, A. (2018). Ku dialogicznej więzi w poradnictwie humanistycznie zorientowanym/ Towards a dialogical bond in a humanistic-oriented Counseling. *Studia Poradoznawcze/Journal of Counsellogy*, 7, 129–146/333–349.
- Deissler, K.G. (1998). *Terapia systemowa jako dialog. Odkrywanie samego siebie?* Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Di Fabio, A. (2014). Intrapreneurial self-capital: a new construct for the 21st century. *Journal of Employment Counseling*, 51(3), 98–111.
- Drabik-Podgórna, V. (2009). Poradnictwo w perspektywie personalizmu dialogicznego. W: A. Kargulowa (red.), *Poradownawstwo – kontynuacja dyskursu* (s. 103–124). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Drabik-Podgórna, V. (2016). Contemporary Counselling: Anthropocentric Dialogue-Sensitive Thinking. W: J. Guichard, V. Drabik-Podgórna, M. Podgórný (red.), *Counselling and Dialogue for Sustainable Human Development* (s. 44–55). Wrocław–Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Dragon, A. (2015). Proces mediacji w perspektywie poradownawczej/ The mediation process: A counselling studies perspective. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellogy*, 4, 131–143/305–318.
- Dragon, A. (2016). Proces mediacji. Typologia uczestników i szanse porozumienia, *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 78 (3), 239–252. doi:10.14746/rpeis.2016.78.3.17
- Dragon, A. (2018). *Transformacja doświadczeń życiowych uczestników mediacji*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Duarte, M. E. (2014). Poradnictwo w konstruowaniu życia. Cele, procesy, instrumenty/ Life-designing: Objectives, processes, instruments. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellogy*, 3, 41–58/214–230.
- Eco, U. (2008). *Dzieło otwarte. Forma i nieokreśloność w poetykach współczesnych*. Warszawa: W.A.B.
- Egan, G. (2002). Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Foucault, M. (2011). *Narodziny biopolityki* (tłum. M. Herer). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford: Stanford University Press.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencja emocjonalna* (tłum. A. Jankowski). Poznań: Media Rodzina.
- Guichard, J. (2018a). Doradztwo dotyczące zatrudnienia a poradnictwo Life Design: cele główne i szczegółowe oraz podstawy interwencji poradniczych/ Employability guidance

- & life design counselling: Objectives, ends and foundations of career and life design interventions. *Studia Poradownicze/Journal of Counselling*, 7, 21–56/235–266.
- Guichard, J. (2018b). Dialog konstruowania życia/Life Design. Nowa forma wspierających interwencji poradniczych/ Life Design Dialogue – A New Form of Career and Life Design Interventions. *Studia Poradownicze/Journal of Counselling*, 7, 57–97/267–304.
- Holt, J. (1981). O „pomocy” i specjalistach od pomagania. W: K. Jankowski (red.), *Psychologia w działaniu* (s. 296–303). Warszawa: Czytelnik.
- Jacyno, M. (2007). *Kultura indywidualizmu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kargul, J. (2018). Studenci o unikaniu porad. W: W. Danilewicz, J. Nikitorowicz, M. Sobecki (red.), *Ku życiu wartościowemu. Idee –Koncepcje – Praktyki. Tom 2 Koncepcje –praktyki* (s. 309–321). Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Kargulowa, A. (2004/2011). *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradowniczego dyskursu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kargulowa, A. (red.). (2009). *Poradownictwo – kontynuacja dyskursu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kargulowa, A. (2014). Counselling situation and its ambiguities/Lo stato del counseling e le sue ambiguità. *Counseling Giornale Italiano di Ricerca e Applicazioni*, 7(2), 121–132.
- Kargulowa, A. (2016) *Discourses of counselling: Toward an anthropology of counselling* (tłum. P. Palmer i P. Poniatowska). Kraków: Towarzystwo Naukowe „Societas Vistulana”.
- Kargulowa, A. (2017a). Pacjent, klient, *homo consultans* – perspektywa andragogiczna. *Teżniejszość – Człowiek – Edukacja*. 20(3), 7–20.
- Kargulowa, A. (2017b). Homo Consultans Amidst Pop-Culture. *Culture and Education*, (2), 9–29. doi:10.15804/kie.2017.02.01
- Kargulowa, A. (2018). Homo Consultans Amidst Pop Culture: Towards Sustainable Development. W: V. Cohen-Scali, J. Pouyaud, M. Podgórný, V. Drabik-Podgórný, G. Aisen-son, J.-L. Bernaud, I. Abdou Moumoula, J. Guichard (Eds.), *Interventions in Career Design and Education. Transformation for Sustainable Development and Decent Work*. (s. 29–53). Cham: Springer International Publishing.
- Kargulowa, A., Czerkawska, A., Kłodkowska, J., Siarkiewicz, E., Zielińska-Pękał, D., Zierkiewicz, E. (2013). Profesorowi Jeanowi Guichardowi w odpowiedzi/Response to Professor Jean Guichard. *Studia Poradownicze/Journal of Counselling*. 2, 17–41/193–216.
- Krajewski, M. (2005). *Kultury kultury popularnej* (wyd. 2). Poznań: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza.
- Kwaśnica, R. (2014). *Dyskurs edukacyjny po inwazji rozumu instrumentalnego. O potrzebie refleksyjności*. Wrocław: Wydawnictwo Naukowe DSW.
- Latour, B. (1993). *We have never been modern* (C. Porter, Trans.). Cambridge: Harvard University Press.
- Leśniak F. L. (1996). *M. Talmona koncepcja jednosesyjnej psychoterapii*. Warszawa: CMPP-P MEN.
- Malewski, M. (2001). Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi. W: E. Przybylska (red.), *Andragogiczne wątki, poszukiwania, fascynacje* (s. 271–289). Toruń: Wydawnictwo UMK.

- Malewski, M. (2003). Cunselling towards changing potterns of human life. W: E. Kalinowska, A. Kargulowa, B. Wojtasik (Eds.), *Counsellor – Profession, Passion, Calling?* (Vol. 2., s. 14–22). Wrocław: Wydawnictwo DSWE TWP.
- Marody, M. (2015). *Jednostka po nowoczesności. Perspektywa socjologiczna*. Warszawa: Wydawnictwo. Scholar.
- Mielczarek, M. (2009). Władza doradcy w relacjach z radzącym się. W: A. Kargulowa (red.), *Poradownawstwo – kontynuacja dyskursu* (s. 352–369). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Milner, J., O’Byrne, P. (2002). *Brief counselling: Narratives and solutions*. New York: Palgrave.
- Minta, J. (2012). *Od aktora do autora: wspieranie młodzieży w konstruowaniu własnej kariery*. Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.
- Minta, J. (2016). *Tranzycje w konstruowaniu karier przez młodych dorosłych. Przesłania dla poradnictwa*. Wrocław: Wydawnictwo Naukowe DSW.
- Minta, J., Kargul, J. (2016). Significance of educational and counselling in low-skilled people’s narratives. *British Journal of Guidance & Counselling*, 44(2), 210–220. doi:10.1080/03069885.2016.1150961
- Misiejuk, D. (2017). Konstruowanie tożsamości kulturowej wyzwaniem dla międzykulturowego poradnictwa/ Constructing cultural identity as a challenge for international counselling. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellology*. 6, 46–57/190–203.
- Olejniczak, K., Rok, J., Płoszaj, A. (2012). Organizacyjne uczenie się i zarządzanie wiedzą – przegląd koncepcji. W: K. Olejniczak (red.), *Organizacje uczące się. Model dla administracji publicznej* (s. 61–107). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Ribeiro, M.A., Uvaldo, M.C.C., Da Silva, F.F. (2016). Znaczenie relacji genderowych w konstruowaniu tożsamości pracowniczych. Studium przypadku brazylijskich pracowników obszaru miejskiego/ Impact of gender relations on the narrative patterns of working identity construction: A case study with Brazilian urban workers, *Studia Poradownawcze/ Journal of Counsellology*, 5, 71–91/237–256.
- Rogers, C. R. (1951/1991). *Client Centred Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory/ Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe* (tłum. A. Dodziuk, E. Knoll). Wrocław: „THESAURUS-PRESS” Juniorzy Gospodarki.
- Siarkiewicz, E. (2014). Moc słowa. Możliwości identyfikowania wypowiedzi performatywnych w poradniczych praktykach/ Performative utterances in counselling practice. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellology*. 3, 59–71/231–244.
- Siarkiewicz, E., Trębińska-Szumigraj, E., Zielińska-Pękał, D. (2012). *Edukacyjne prowokacje. Wykorzystanie etnografii performatywnej w procesie kształcenia doradców*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Słowik, A. (2016). *Transnarodowe sieci poradnicze polskich emigrantów*. Wrocław: Wydawnictwo Naukowe DSW.
- Szumigraj, M. (2015). Klient wyobrażony – czyli kto zdaniem studentów potrzebuje pomocy? *Dyskursy Młodych Andragogów*, (16), 101–114.
- Thomsen, R. (2016). Poradnictwo kariery w społecznościach – model wspierania refleksyjnej praktyki/ Carrer Guidance in communities: A model for reflexive practice. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellology*, 5, 25–48/191–213.

- Toffler, A. (1970). *Future shock*. New York: Random House.
- Trębińska-Szumigraj, E. (2015). Podróż do miasta, którego nie ma. W: E. Woźnicka (red.), *Oświata dorosłych. Inspiracje i wyzwania* (s. 213–221). Warszawa–Łódź: Wydawnictwo Akademii Ekonomiczno-Humanistycznej w Łodzi.
- Wojtasik, B. (2010). Proces zmian w poradnictwie edukacyjno-zawodowym. Dążenie do spójności, współpracy i dobrej jakości. *Edukacja Dorosłych*, (1), 27–39.
- Z-art. (2009). Ja, doradca. W: A. Kargulowa (red.), *Poradownawstwo – kontynuacja dyskursu* (s. 370–382). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Zembrzuska, A. (2016). Nowe narzędzie metodyczno-diagnostyczne *Kalejdoskop Kariery* – zastosowanie w procesie wspierania osób młodych w świecie naznaczonym zmianami/ *Career Kaleidoscope* – a new methodical and diagnostic tool. How to use it in the process of supporting young people in the changing world. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellogy*. 5, 165–170/327–331.
- Zielińska-Pękał, D. (2008). Pomiędzy krzątaństwem a rytualizacją – codzienne formy „bycia” z mediami. W: M. Jabłońska (red.), *Estetyka – Sztuka – Media. Przestrzenie i konteksty pedagogiczne* (s. 149–162). Wrocław: Oficyna Wydawnicza Atut – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe.
- Zielińska-Pękał, D. (2009). Poradnictwo a świat mediów, czyli o poradnictwie zapośredniczonym. W: A. Kargulowa (red.), *Poradownawstwo – kontynuacja dyskursu* (s. 283–307). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Zielińska-Pękał, D. (2012). Od pomocy do przemocy w poradnictwie. Dwie narracje/ From helping to hurting in counselling: Two narrations. *Studia Poradownawcze/Journal of Counsellogy*. 1, 110–125/288–302.
- Zielińska-Pękał, D. (2019). *Poradnictwo telewizyjne w perspektywie poradownawczej*. Zielona Góra: Wyd. Uniwersytetu Zielonogórskiego.