

Daria Zielińska-Pękał
Uniwersytet Zielonogórski

Od pomocy do przemocy w poradnictwie. Dwie narracje

Autorka porusza kwestię nieformalnego poradnictwa w relacji koleżeńskiej. Do opisu tego zagadnienia wykorzystuje dwie narracje, będące przekazami medialnymi (telewizyjnym i internetowym). Jedna z nich pochodzi z filmu animowanego dla dzieci i opowiada o sposobie organizowania koleżeńskiej pomocy. Druga natomiast to internetowa komunikacja, która miała miejsce na jednym z forów dyskusyjnych. Stały się one inspiracją do poradniczej refleksji oraz zrodziły pytania o jakość i znaczenie nieprofesjonalnego poradnictwa. W sposób niezamierzony stały się również formą zobrazowania tego, co nazywane zostało poradnictwem o charakterze przemocowym. Dokonując interpretacji i opisu tego rodzaju poradnictwa autorka wykorzystwała metodę analizy tekstu w dyskursie medialnym.

Słowa kluczowe: pomoc, przemoc, krytyczna analiza dyskursu, poradnictwo nieformalne, poradnictwo przemocowe

Przemoc w poradnictwie

Współcześnie coraz częściej mamy do czynienia z poradnictwem nieformalnym, incydentalnym, zawierającym się w codzienności (Siarkiewicz, 2010). Coraz częściej też osoby wspierające ludzi przeżywających problemy nie są profesjonalnie do tego rodzaju działania przygotowane, tak jak psychologowie, psychoterapeuci czy przeszkoleni doradcy. Liderami w udzielaniu wsparcia stają się bowiem amatorzy (samozwańczy guru, religijni nauczyciele itp.), a nawet tzw. zwykli ludzie (sąsiedzi, przyjaciele, znajomi). Właśnie to zjawisko związane z koleżeńskimi, nieprofesjonalnymi relacjami o charakterze pomocowym wydaje się interesującym tematem badań naukowych. Przedmiotem moich analiz są teksty odzwierciedlające dwie sytuacje o charakterze (*quasi*)poradniczym. Stały się one dla mnie inspiracją do poradniczej refleksji. Zrodziły pytania o jakość i znaczenie nieprofesjonalnego poradnictwa. W sposób niezamierzony stały się również formą zobrazowania tego, co w dalszej części opracowania nazywam poradnictwem o charakterze przemocowym.

Zagadnienie tzw. wadliwej pomocy było już przedmiotem refleksji pedagogów, poradoznawców, a nawet andragogów (Holt, 2009; Czerkawska, 2009; Kargul, 2004). Alicja Czerkawska dokonała opisu takich działań poradniczych, które mogą przynieść szkodę osobie radzącej się. Autorka metaforycznie nazywa je „strefą cienia”, wskazując tym samym na ich skrywany i przemilczany charakter. Dokonując analizy nieetycznych działań doradców oraz innych niepokojących praktyk poradniczych, wskazuje na dwa obszary zagrożeń – strefę nadużyć i strefę zaniedbań. Do pierwszej zalicza działania doradcy wykraczające poza ramy jego profesji, jak również związane z przemocowym traktowaniem osób radzących się. Do drugiej natomiast wpisuje działania wynikające z niewłaściwego przygotowania do roli osoby pomagającej (Czerkawska, 2009, s. 34-47).

Na pewne niebezpieczeństwa, które mogą zaistnieć w relacji poradniczej, zwraca uwagę również Józef Kargul, wymieniając m.in. takie niepokojące praktyki, jak: chęć przebudowywania systemu wartości osoby radzącej się przez doradcę (tzw. doradzanie wartości), nieadekwatne zachowania mogące ujawnić się pod wpływem wadliwej porady, czy działania zmierzające do upowszechniania postawy bierności klienta. Autor wskazuje na kilka przyczyn pojawiania się owych niebezpieczeństw, a wśród nich m.in. na wszechobecność poradnictwa (Kargul, 2004, s. 49-54).

Opracowania A. Czerkawskiej i J. Kargula łączy wspólna cecha – oba odwołują się do poradnictwa formalnego, oferowanego przez osoby zawodowo przygotowane (doradców, szkoleniowców, superwizorów, nauczycieli), czyli osoby mające wpływ na organizowanie procesu pomocy w różnego typu instytucjach poradniczych. Natomiast przedmiotem mojej analizy uczyniłam relację nieformalną – koleżeńską, nieprofesjonalną, pretendującą jednak do bycia relacją o charakterze pomocowym. Do analizy interesującego mnie problemu wykorzystałam dwie narracje, będące przekazami medialnymi (telewizyjnym i internetowym). Jedna z nich pochodzi z filmu animowanego dla dzieci i opowiada o sposobie organizowania koleżeńskie pomocy. Druga natomiast to internetowa komunikacja, która miała miejsce na jednym z forów dyskusyjnych. Jedna z internautek szukała wśród wirtualnych znajomych pomocy w rozpatrzeniu jej problemu. W odniesieniu do obu narracji zastosowałam metodę analizy tekstu w dyskursie medialnym, która w sposób bezpośredni nawiązuje do tzw. krytycznej analizy dyskursu (w skrócie KAD, z ang. *critical discourse analysis*).

Badanie tekstów medialnych

Krytyczna analiza dyskursu jest metodą badawczą o bardzo szerokim zastosowaniu, jak również o dość niejednolitej strukturze. Małgorzata Lisowska-Magdziarz (2006) w dokonany przez siebie opisie zwraca uwagę na ową różnorodność. Zdaniem autorki można mówić o KAD w tradycji formalistycznej, w ujęciu funkcjonalnym, zarówno nawiązującym do habermasowskiej teorii działania komunikacyjnego, jak

i odwołującym się do teorii Michela Foucaulta. Każde z tych ujęć inaczej definiuje dyskurs; proponuje również nieco odmienną metodologię¹. Współcześni autorzy opisujący tę metodę zgodnie jednak stwierdzają, iż: *KAD nie zajmuje się językiem ani dyskursem samym w sobie, lecz po części dyskursywnymi procesami społecznymi (takimi jak relacje, systemy, struktury)* (Fairclough, Duszak, 2008, s. 15). Nic więc dziwnego, że w ostatnich czasach obserwuje się rosnące zainteresowanie tą metodą przedstawiciele innych dziedzin nauki, m.in. socjologów, psychologów, a nawet politologów. Z dużym upodobaniem zaczęli ją również stosować medioznawcy i osoby zajmujące się komunikacją medialną. Pojawiła się więc forma analizy dyskursu medialnego oraz dyskursów przekazywanych i rozwijanych za pomocą mediów masowych.

Dokonując przeglądu literatury, można też zauważyć dwa sposoby ujmowania tej metody. W pierwszym, szerszym ujęciu mówi się o analizie dyskursu jako odrębnej dziedzinie nauk społecznych, posiadającej własne teorie, przedmiot poznania, zasady, metody i techniki badawcze. Drugi sposób prezentuje analizę dyskursu w nieco węższym ujęciu, ujmując ją jako zespół technik i procedur badawczych, pozwalających poznawać i opisywać poszczególne fragmenty rzeczywistości. (Tutaj sięgnę do drugiego sposobu ujmowania tej metody, koncentrując swoją uwagę na jednym z rozwiązań zaproponowanym przez holenderskiego językoznawcę Teuna van Dijka, 2001).

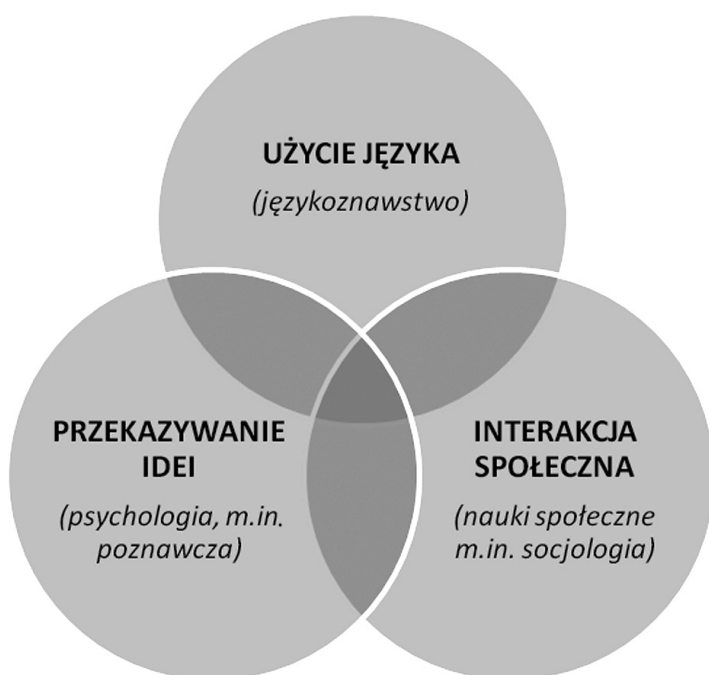
Oprócz wspomnianych przeze mnie narracji można wyróżnić jeszcze wiele innych, które z powodzeniem mogą być analizowane wspomnianą metodą. Są to: 1) materiały ukazujące się w prasie codziennej i tygodniowej; 2) programy telewizyjne, audycje radiowe, treści w Internecie; 3) plakaty, afisze, billboardy; 4) dokumenty osobiste (listy, pamiętniki, życiorysy); 5) dokumenty urzędowe (ogłoszenia, obwieszczenia, instrukcje, przemówienia); 6) teksty dziennikarskie (informacje, reportaże, wywiady, publicystyka); 7) materiały niedziennikarskie wykorzystywane przez media (wypowiedzi osób, piosenki, horoskopy, czaty, fora internetowe, poczta elektroniczna, blogi, wspomnienia); 8) teksty propagandy i reklamy politycznej; 9) teksty reklamowe (Lisowska-Magdziarz, 2006, s. 30). Analiza tekstów w dyskursie medialnym daje więc duże możliwości opisu, otwiera przestrzeń nowych interpretacji i stwarza możliwości ciekawych poszukiwań.

W sytuacji gdy KAD zaczęła wykraczać poza obszary jedynie językowej analizy, punktem wyjścia tego typu badań stały się problemy i kwestie życia społecznego.

¹ KAD w ujęciu formalistycznym bada wewnętrzną organizację i strukturę zachowań językowych (w tym ujęciu język jest badany w oderwaniu od kontekstu sytuacyjnego). KAD w rozumieniu funkcjonalistycznym na pierwszy plan wysuwa nie tylko język, ale i jego użytkownika. Celem badań w takim ujęciu jest odkrycie nieświadomych lub nieujawnionych uprzedzeń i stereotypów w zachowaniach językowych jednostek, grup, instytucji. KAD w odwołaniu do habermasowskiej teorii działania komunikacyjnego zwraca uwagę na praktyki językowe ludzi, które mogą mieć wpływ na zmiany w życiu społecznym. KAD odwołujący się do teorii M. Foucaulta wykorzystuje szersze ujęcie dyskursu, w którego obrębie język wiąże się z ideologią, wiedzą, strategiami społecznymi i komunikacyjnymi i kształtowany jest przez relacje pomiędzy wiedzą a władzą (Lisowska-Magdziarz, 2006).

W tym tekście będą nimi właśnie kwestie związane z poradnictwem nieformalnym „uprawianym” w relacji koleżeńskiej i zawartym w przekazie medialnym. Nie wykorzystam tu całego potencjału, jaki niesie ze sobą posługiwanie się tą metodą badawczą. Posłużę się jedynie pomocnym dla mnie „narzędziem badawczym”, jakim jest tzw. triada Teuna van Dijka. Zdaniem tego autora podstawę dyskursu jako zdarzenia komunikacyjnego tworzą trzy główne elementy: użycie języka, przekazywanie idei oraz interakcja w sytuacjach społecznych. Owa triada z założenia jest interdyscyplinarna, ponieważ każdy z wymienionych elementów analizowany jest przez inną dziedzinę naukową, co zaznaczyłam na niżej zamieszczonym schemacie:

Schemat 1. Narzędzie analizy dyskursu (tzw. triada Teuna van Dijka)



Źródło: opracowanie własne.

Z lingwistycznego punktu widzenia ważna jest więc analiza samego języka oraz to, w jakiej formie jest on używany. Psychologiczne spojrzenie na daną kwestię umożliwia natomiast badanie i analizowanie przekonań oraz postaw, jak również charakteryzuje sposób komunikowania się osób badanych. Problem wzajemnego oddziaływania na siebie osób w analizowanych sytuacjach społecznych przybliżyć może z kolei socjologiczne spojrzenie.

Choć każdy z wymienionych elementów (język, idea, interakcja) może być analizowany osobno, jednakże zdaniem M. Lisowskiej-Magdziejczak:

analiza dyskursu stara się opisywać wszystkie te trzy wymiary komunikacji w sposób zintegrowany. Opisuując treść i społeczne oddziaływanie współczesnych mediów nie da się bowiem pominąć żadnego z tych trzech wymienionych wyżej aspektów ich funkcjonowania (tamże, s. 10).

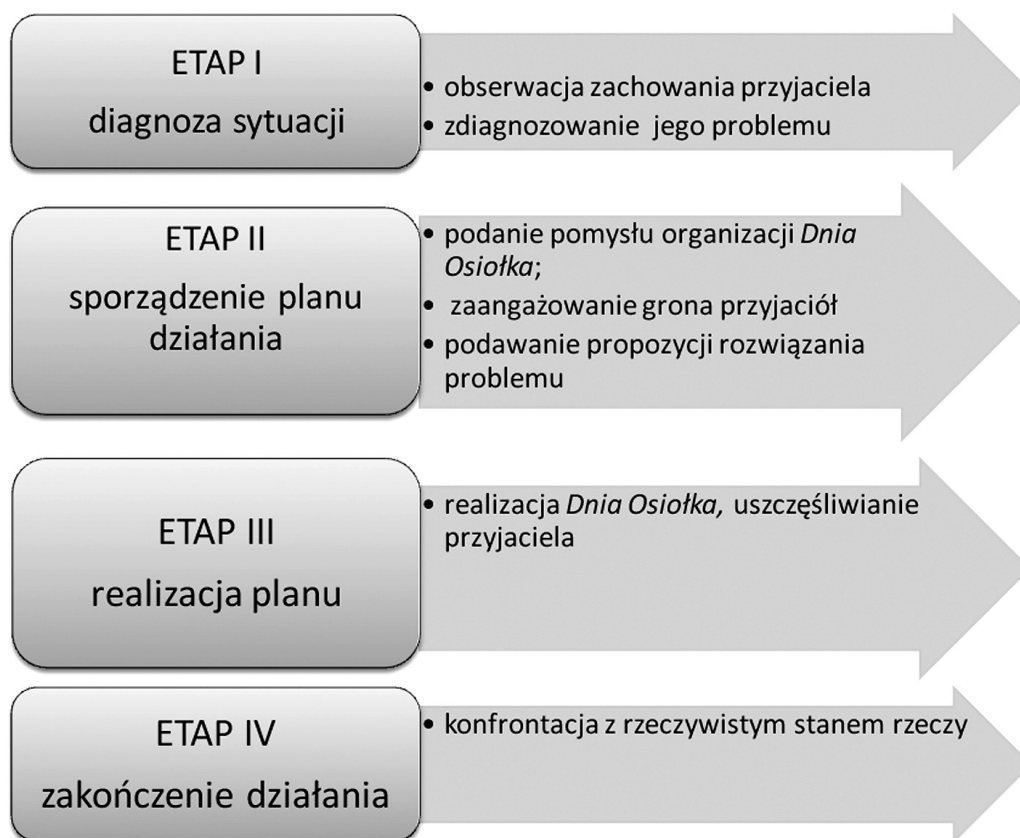
Także wszystkie wymiary komunikacji są przedmiotem zainteresowań poradnictwa. Dlatego w dokonanej analizie starałam się dostrzegać każdy z trzech elementów rozrysowanej powyżej triady.

W obydwu przytoczonych narracjach badania rozpoczynałam od przeanalizowania **języka**. Zwracałam uwagę na sposób jego używania oraz wynotowywałam zwroty świadczące o poradniczym oraz pomocowym charakterze wypowiedzi. Dokonując więc analizy filmu animowanego, zwracałam uwagę zarówno na wypowiedzi głównych bohaterów, jak i na wizualną stronę prezentowanych scen. Natomiast w rozmowach wirtualnych źródłem informacji były dla mnie komentarze zapisywane na forum oraz znaki tekstowe będące wyrazem nastroju internautów (tzw. emotikony).

W dalszej kolejności starałam się odszukać pewnego rodzaju myśl przewodnią, a więc **ideę** wyznaczającą cel oraz kierunek podejmowanych działań w analizowanej sytuacji. Starałam się zatem odpowiedzieć na pytanie, jakiego rodzaju pozawerbalny komunikat otrzymują jej uczestnicy. Jakie rozwiązania są im proponowane? Jaki cel tak naprawdę mogą oni osiągnąć? Interesowała mnie również **interakcja**, czyli to, w jaki sposób oddziaływały na siebie podmioty analizowanych zdarzeń – jak się ze sobą komunikowały, jak się zachowywały i reagowały w owej konkretnej sytuacji. Starałam się również dostrzec, czy dochodziło do jakiegoś rodzaju modyfikacji ich zachowań. Wyniki moich analiz nie są przytaczane kolejno według trzech elementów triady Teuna van Djika, choć w każdej opisanej narracji można wyodrębnić każdy z nich.

Narracja pierwsza – Dzień Osiołka

Dzień Osiołka (oryg. *Donkey For a Day*) to tytuł jednego z odcinków serialu animowanego zrealizowanego na podstawie książek Alana Alexandre'a Milne'a. Odcinek ten współtworzy serię *Nowych przygód Kubusia Puchatka* i opowiada o losach Misia i jego przyjaciół. W tym konkretnym odcinku główni bohaterowie (Kubus Puchatek, Sowa, Królik, Tygrysek, Prosiaczek) starają się uszczęśliwić przyjaciela (Osiołka), który wydawał się im niezwykle smutny i nieszczęśliwy. Zaprezentowaną w kreskówce sytuację zdecydowałam się użyć jako metaforę poradnictwa nieformalnego w relacji przyjacielskiej i za jej pomocą zobrazować ten właśnie sposób pomagania. Wyłoniłam więc kolejne etapy organizowania pomocy. Prezentuje to poniżej zamieszczony schemat:

Schemat 2. Etapy organizowania pomocy na przykładzie filmu pt. *Dzień Osiołka*

Źródło: opracowanie własne.

Działania, które zakwalifikowałam do pierwszego etapu organizowania pomocy koleżeńskiej, polegały na próbie postawienia diagnozy. Film rozpoczyna się od sceny, w której tytułowy Osiołek Kłapouchy siedząc w deszczu na skraju wysokiej góry, wpatruje się w niebo. To na tej podstawie – własnych obserwacji i wyobrażeń dotyczących zachowania Osiołka – jeden z bajkowych przyjaciół podejmuje decyzję o tym, że należy mu pomóc. Słyszymy, jak zatroskany przyjaciel mówi sam do siebie: *O, biedny Kłapouszek, ciągle tam siedzi i patrzy*. Ta obserwacja inspiruje go do postawienia diagnozy, iż Osiołek jest nieszczęśliwy i trzeba go rozweselić.

Drugi etap organizowania pomocy rozpoczyna się w momencie, w którym pozostali przyjaciele zostali poproszeni o włączenie się do działania. Ich reakcja była bardzo żywiołowa. Szybko zrodziła się propozycja zorganizowania *Dnia Osiołka*, tj. dnia, w którym każdy z przyjaciół po kolei będzie starał się go uszczęśliwić. Każdy miał na to swój własny sposób. Pojawił się nawet element rywalizacji o to, która propozycja jest lepsza. Zdaniem Królika: *Tylko ogrodnictwo może dać szczęście i radość*. Sowa natomiast była innego zdania: *Latanie! Tylko to uszczęśliwia!* Już na tym etapie wiadomo było, że pomoc oferowana Osiołkowi przebiegać będzie w specyficznych warunkach.

Na trzeci etap pomagania przypadła konkretna już realizacja *Dnia Osiołka*. Paradoksalnie stał się on dniem unieszczęśliwienia Kłapouchego. Każdy z bajkowych przyjaciół miał bowiem swoją wizję rozweselenia go. Niestety wizja ta w sposób daleki odbiegała od tego, co faktycznie sprawiłoby Osiołkowi radość. Kubuś Puchatek postanowił nakarmić przyjaciela miodem. Pomimo wyraźnych protestów i sprzeciwu, Miś uparcie realizował swój cel, a niezadowolenie Osiołka interpretował na swój sposób: *Już widzę, że jesteś szczęśliwy!* lub: *Prawdziwe szczęście daje dopiero dokładka*. Kolejne realizacje uszczęśliwiania przyjaciela przebiegały w bardzo podobny sposób. Sowa starała się nauczyć go latać, nie zważając na jego przerażoną minę. Królik zaprzęgił Osiołka w chomąto z wesołym okrzykiem: *szczęśliwym uczyni cię tylko ciężka, pożyteczna praca*. Kłapouchy zmuszany był również do skakania na sprężynach w myśl słów: *Bo skakanie uszczęśliwia!* Po całym dniu „uszczęśliwiania” Osiołek wydawał się jeszcze bardziej nieszczęśliwy niż przedtem. Sam zresztą daje upust swojemu niezadowoleniu, mówiąc sam do siebie: *To chyba musi być nieszczęśliwy dzień Kłapouchego! Jakie jeszcze dziś czekają mnie katusze?*

Wśród grona przyjaciół był jednak taki, który nie miał żadnego pomysłu na uszczęśliwienie Kłapouchego. I to właśnie dzięki jego niewiedzy cała przygoda zakończyła się pomyślnie, a przyjaciele mogli skonfrontować się z tym, czego naprawdę doświadczał Osiołek. Sytuacja braku pomysłu stała się swoistego rodzaju impulsem do rozmowy. Kłapouchy usłyszał, jaki motyw przyświecał organizacji *Dnia Osiołka*, jego przyjaciel natomiast dowiedział się, dlaczego Osiołek przesiaduje na wzgórzu. Wyjaśnienie było zupełnie inne niż diagnoza postawiona w pierwszym etapie przedsięwzięcia. Osiołek podsumował starania przyjaciół następująco: *Jestem bardzo wszystkim wdzięczny, chociaż o mało nie zginąłem. Ale ja tu siedzę nie dlatego, że jestem smutny, tylko dlatego, że jestem szczęśliwy*. Moment wyjaśnienia całej sytuacji zwińczył czwarty etap pomagania.

Przytoczona narracja zainspirowała mnie do zobrazowania nieformalnego poradnictwa odbywającego się w relacji przyjacielskiej, zawężonego jednak do sytuacji udzielania tzw. dobrych rad. Mimo że cała przygoda kończy się dobrze, to jednak sam proces organizowania pomocy dla przyjaciela ukazuje raczej, jak nie pomagać „dobrą radą”. Analizując tę sytuację, łatwo bowiem można wyodrębnić co najmniej kilka błędów, które nieświadomie popełnili przyjaciele tytułowego bohatera. Pierwszym z nich była źle postawiona diagnoza. Cała pomoc została oparta na wyobrażeniu tego, co dzieje się z przyjacielem. Ocena sytuacji została dokonana na podstawie domniemań i stereotypów. Przyjaciel jawił się innym jako osoba nieszczęśliwa, choć w gruncie rzeczy było zupełnie inaczej. Wątpliwość budzi również to, iż nie odbyła się żadna rozmowa; nikt z zainteresowanych nie zapytał, jaki rodzaj pomocy jest potrzebny ani tym bardziej, czy w ogóle potrzebna jest jakakolwiek pomoc. Problem został więc źle zidentyfikowany, a organizowana pomoc w konsekwencji okazała się zbędną ofertą. Co więcej, przyjaciele sami dali sobie prawo do ingerowania w świat drugiej osoby, nie pytając jej o zdanie. Nie zostali upoważnieni do tej ingerencji, lecz mimo to uparcie budowali całą strategię wspierania

przyjaciela. Zdawać by się mogło, że pomagający przyjaciele wykazali się w tej sytuacji tzw. fantazją ratownika. Syndrom ten polega na *odczuwaniu wielkiej potrzeby przeorganizowania życia tych ludzi, którzy proszą o pomoc oraz doprowadzenia ich do szczęśliwego końca, który został nakreślony przez samego prowadzącego poradnictwo* (Kennedy, Charles, 2004, s. 42). Często jednak „fantazja ratownika” uruchamiana bywa w sytuacjach, w których nikt o pomoc nie prosi, a mimo to pojawia się złudne przekonanie o jej niezbędności (tak jak to było w omawianym przykładzie).

Wątpliwość budzi również sposób, w jaki przyjaciele zdecydowali się udzielić pomocy. Cały proces, począwszy od diagnozy, aż po konkretne pomysły rozwiązania problemu, w centralnym miejscu stawiał osobę doradcy, a nie radzącego się. To osoba oferująca pomoc była głównym działającym podmiotem. Można było również odnieść paradoksalne wrażenie, że była ona także osobą przyjmującą to, co sama zaoferowała. Tego rodzaju osoby nazywane bywają *dobrze-czyniącymi*. Zdaniem E. Kennedy i S.C. Charles (2004, s. 41) *dobrze-czyniący to ludzie, którzy robiąc coś dla innych, w rzeczywistości zaspakajają swoje własne potrzeby*. W rezultacie owo *dobro* staje się jedynie produktem ubocznym autentycznego zainteresowania. Analizowana sytuacja jest tego doskonałym przykładem. Każdy z przyjaciół oferował taki rodzaj wsparcia, który mógłby być adresowany do nich samych. Osobą szczęśliwą w tym układzie nie był więc wspomagany, lecz wspomagający. Wspomniane autorki zadają sobie trafne pytania. Pytają one bowiem zarówno o podmiot poradnictwa (*Kto w takiej sytuacji potrzebuje pomocy – czy sam pomagający, czy ten komu on pomaga?*), jak i o jego przedmiot (*Co dajemy innym ludziom, gdy za nich decydujemy, co powinni lub czego nie powinni robić?*). Pojawia się też pytanie o wynik poradnictwa (*Jak wiele dobra ostatecznie zostało osiągnięte?*) (tamże, s. 42). Są to niezwykle ważne pytania. Rysują one nowy obszar, w którym poruszają się osoby pomagające innym, zwłaszcza w odniesieniu do interesującej mnie pomocy nieprofesjonalnej i koleżeńskiej.

Analizowana sytuacja, którą zaobserwowałam w animowanej kreskówce, ostatecznie zakończyła się dobrze. Sprawa została wyjaśniona, a przyjaciele poznali wzajemne motywy. W życiu nie zawsze jednak tak bywa. W tym miejscu chciałam nawiązać do drugiej narracji, która posłużyła mi do zobrazowania nieprofesjonalnego poradnictwa koleżeńskiego, a ostatecznie do zarysowania tzw. poradnictwa przemocowego.

Narracja druga – rozmowy wirtualne

Druga zaobserwowana przeze mnie sytuacja miała miejsce na internetowym forum dyskusyjnym, zrzeszającym młode mamy. Problem, który zapoczątkował całą relację poradniczą, dotyczył małżeńskich problemów jednej z użytkowniczek forum. Kobieta po dłuższej niż zwykle nieobecności na forum napisała:

Wybaczcie, nie chciało mi się nawet pisać. Miałam beznadziejne święta... Mąż zostawił mnie na całe święta samą z córeczką (w jej pierwsze święta!...) żeby chlać! Już straciłam nadzieję... Szkoda pisać po prostu. Jest mi naprawdę tak ciężko, że mam ochotę czasem zrobić co głupiego. Tylko dziecko trzyma mnie przy życiu. Do niego jak do ściany, jednym uchem wlatuje, drugim wylatuje. Wybaczcie że wylewam te żale tutaj, ale nie mam nawet z kim pogadać o tym².

Wpis ten uruchomił naturalną skłonność do udzielenia wsparcia internetowej koleżance. Użytkowniczki komentowały tę sytuację, dzieląc się swoimi emocjami oraz doświadczeniami. Dokonując analizy komentarzy, zaobserwowałam jednak, że zdecydowana większość z nich mieściła się w tym, co pejoratywnie określane bywa mianem udzielania „dobrych rad”, a nawet podawania ścisłych, dyrektywnych instrukcji. Wyodrębniłam co najmniej kilka rodzajów komentarzy, które zdominowały cały przebieg rozmowy. W wypowiedziach pojawiły się:

- ◆ sympatyzowanie z osobą przeżywającą problem,
- ◆ ocenianie,
- ◆ wymuszające „gdybanie”,
- ◆ nadinterpretacja sytuacji,
- ◆ wymuszanie sugerowanych zachowań.

Komentarze, które powtarzały się najczęściej, zdradzały bardzo duże napięcie emocjonalne i „interakcyjne” wśród użytkowniczek forum. Wypowiedzi opatrzone były w wykrzykniki (a nawet w ich wielokrotność), często też pisane były wielkimi literami (co na forum internetowym oznacza krzyk). Czytając komentarze, można było dostrzec, jak bardzo dużą trudność sprawiało koleżankom zachowanie dystansu do opisanego zdarzenia. Wynikało to z pewnością z faktu, iż kobieta doświadczająca trudności nie była osobą obcą. Od kilkudziesięciu miesięcy była stałą użytkowniczką forum i była tam lubianą osobą. Jej problem wzbudził zatem duże poruszenie, wręcz wydawać się mogło, iż stał się on udziałem większej liczby osób. Kobiety na forum, chcąc wesprzeć koleżankę, kierowały się własną intuicją. Często więc to wsparcie miało na celu wspólnotowe przeżywanie problemu, a nie podjęcie próby rozwiązania go. Pojawiały się komentarze świadczące o sympatyzowaniu z koleżanką: *Przytulam Cię mocno! z całego serca! i nic nie mówię bo nie wiem co powiedzieć...* Były również takie, w których kobiety nie kryły swojego oburzenia i otwarcie dawały wyraz swojemu zbulwersowaniu: *Jak tak mógł zrobić córce w jej pierwsze święta?! Żeby iść chlać?! No wiesz co, brak słów! Że się nie poczuł do tego, by święta spędzić z rodziną! Niektóre z kobiet ograniczały się do pojedynczych zawołań: *To straszne co zrobił!!!**

² Wszystkie komentarze pochodzą z internetowego forum o charakterze prywatnym, a nie ogólnodostępnym. Nie podaję więc nazwy forum, ponieważ dostęp do jego treści wymaga upoważnienia administratora. Komentarze zamieszczona w tekście zachowują oryginalną pisownię. Nie umożliwiają jednak one identyfikacji użytkowników forum.

Lektura tych komentarzy wzbudziła we mnie refleksję dotyczącą relacji pomiędzy dwoma różnymi sposobami wspierania i rozumienia człowieka doświadczającego problemu – empatią i sympatią. Carl Rogers wymienia empatię jako jedną z trzech (obok kongruencji i akceptacji) istotnych cech prawidłowej relacji terapeutycznej, nadając jej nawet status warunku tejże relacji. W potocznym rozumieniu często ujmuje się empatię jako zdolność współodczuwania. Takie rozumienie jest jednak dużym uproszczeniem. Zarówno w terapeutycznym, jak i poradniczym kontekście empatię definiuje się jako zdolność zrozumienia tego, co czuje inny człowiek bez konieczności przeżywania tych samych emocji (Kennedy, Charles, 2004, s. 19). Wspieranie cierpiącego człowieka nie wymaga więc od doradcy przeżywania jego cierpienia. Empatia pełni swoistą funkcję ochraniającą doradcę przed wejściem na trajektorię cierpienia osoby radzącej się. Empatyczna relacja „pomiędzy” możliwa jest więc dzięki zrozumieniu trudności, z którymi zmagają się klienci, a nie poprzez ich uwspólnianie. Inaczej sytuacja prezentuje się w przypadku sympatii, która oznacza „czuć wraz” z innym człowiekiem (tamże, s. 20). Ten rodzaj wspierania zakłada więc doświadczanie tego wszystkiego, co czuje osoba przeżywająca problem. Taką właśnie sytuację zaobserwowałam na forum internetowym. Komentarze kobiet nie były przykładami empatycznego rozumienia lecz obrazowały relację sympatii pomiędzy wirtualnymi koleżankami. Nie ulega wątpliwości, że w nieprofesjonalnym poradnictwie koleżeńskim sympatyzowanie z osobą przeżywającą problem wydaje się czymś naturalnym. Nie zmienia to jednak faktu, iż właśnie ten specyficzny sposób bycia może stać się przeszkodą w konstruktywnym wspieraniu drugiej osoby. Zdaniem auterek: *sympatia zubaża i rozprasza doradcę poprzez pozostawienie go otwartym na burze i przyływy emocji, które w takich przypadkach się pojawiają* (tamże). Przesunięcie granic z empatii na sympatię mogło mieć swoje konsekwencje w dalszym przebiegu rozmowy.

Innym bowiem rodzajem komentarzy, które wynotowałam z wirtualnej rozmowy, były dość często pojawiające się nadinterpretacje. Zaobserwowałam, że kobiety miały tendencję do stosowania skrótów myślowych i na podstawie kilku faktów potrafiły dokonać jednoznacznej diagnozy sytuacji, np.: *Widocznie mu nie zależy ani na córce, ani na tobie*. Komentarze te nazwałam nadinterpretacjami, ponieważ nie miały one dostatecznego uzasadnienia i wykraczały poza prezentowane fakty. Często też stanowiły negatywną prognozę przyszłości, m.in.: *To straszne co zrobił, a podejrzewam, że lepiej nie będzie!* O ile więc interpretacja jest procesem wyjaśniania radzącemu się zdarzeń tak, aby mógł je zobaczyć w nowym świetle (Brammer, 1984, s. 130) i zaliczana bywa do konstruktywnych technik pracy doradcy dialogowego, o tyle nadinterpretacja wiąże się z pewnym rodzajem wymuszenia i tendencyjnością myślenia. Można się również domyśleć, że w omawianej sytuacji nie przyczyniła się do pozytywnego rozwiązania problemu.

Oprócz nadinterpretacji słów wirtualnej koleżanki oraz opisywanej przez nią sytuacji pojawiły się też próby nadinterpretacji oczekiwań względem oferowanego jej wsparcia. Kobiety poczuły się w obowiązku wyrysowania dla koleżanki

konkretnego planu działania. Na forum pojawiły się skrzątnie spisane, kolejne etapy radzenia sobie w zaistniałej sytuacji:

- ◆ *Jeśli rozmowa nie pomaga nie ma wyjścia innego – ultimatum! Powiedz mu: trzeźwiejesz i idziesz do AA, albo się z nami żegnasz. Na decyzję daj mu 24 h. Jeśli nie wytrzeźwieje i nie pójdzie do AA, pakujesz się, wynajmujesz mieszkanie i mieszkasz sama, z daleka od jego alkoholizmu.*

Internetowe koleżanki wykazały się w tym przypadku skrajną dyrektywnością. Przytaczane przez nie uwagi przypominały bardzo dokładny instruktaż. Co więcej – instruktaż ten nie uwzględniał potrzeb osoby radzącej się. Jej gotowość, opinia, czy zgoda na to działanie były mało istotne. Jednocześnie w sposób automatyczny pojawiły się komentarze wymuszające na kobiecie zastosowanie danego rozwiązania. Już po krótkiej chwili od wyjawienia swojego problemu na forum kobieta mogła przeczytać następujące słowa:

- ◆ *Powinnaś wyrzucić faceta z domu. Wiem, że jest ci ciężko i że nie chce ci się żyć, ale musisz go wyrzucić! Uwierz mi...*
- ◆ *Nie marnuj swojego czasu, nie marnuj waszego życia...odejdz!!! NIE ŻYJ ZŁUDZENIAMI!!!*
- ◆ *Musisz podjąć drastyczne kroki!*

Kobiety często sięgały do tego sposobu komentowania sytuacji, nie bacząc, że ich sformułowania nabierają bardzo imperatywnego zabarwienia, stając się tym samym konkretnymi rozkazami kierowanymi pod adresem osoby doświadczającej problemu. Tego typu komentarzy było bardzo wiele. Wszystkie one miały charakter wymuszeń i zawierały się w przekonaniu, że wypowiadająca je osoba radząca wie lepiej, ma duże doświadczenie, jest kompetentna i wewnętrznie przekonana o swojej racji (Wojtasik, 1997, s. 170). Jednocześnie ich dyrektywny ton sugerował, że kobieta może być postrzegana przez koleżanki jako mało zaradna. Zdaniem Johna Holta (2009, s. 15): *Człowiek, który za zadanie swojego życia uważa dopomaganie innym, jeśli nie zachowa najwyższej ostrożności, prawie na pewno będzie ich określał jako tych, którzy sami nie potrafią sobie poradzić.* Tak też się stało w analizowanej przeze mnie sytuacji. Wszystkie sformułowania typu *powinnaś, musisz* zdradzają w pewnym sensie brak zaufania do kobiety jako osoby samodzielnie myślącej.

Wśród wpisów internautek, które analizowałam, wyodrębniłam takie, które nieformalnie nazwałam wymuszającym „gdybaniem”. Ten rodzaj komunikatu polega na formułowaniu wielu przypuszczeń, z których żadne nie musi okazać się prawdziwe. W trakcie rozmowy z koleżanką kobiety na forum dość często odwoływały się do „gdybania”, m.in.: *Jeśli mój mąż zacząłby nałogowo pić, odeszłabym od niego bez zastanowienia.* W przytaczanych przeze mnie rozmowach wirtualnych ta technika prowadzenia rozmowy miała dość złożoną strukturę. Wyodrębniłam tu trzy widoczne typy nacisku: 1) operowanie osobistym przykładem, 2) dyrektywny ton, 3) ocenianie osoby radzącej się. Znamienne było to, iż chęć pomocy

koleżance uruchomiła w kobietach potrzebę podzielenia się swoimi życiowymi priorytetami i wyobrażeniami. Pojawiały się więc wypowiedzi, w których stawiały one siebie za przykład, tworząc listę przypuszczeń, jak każda z nich zachowałaby się w podobnej sytuacji. Uczyniły siebie tym samym nieomylnymi ekspertami. Drugim wyłonionym przeze mnie typem wypowiedzi o charakterze „gdybania” był wyrażnie utrzymujący się dyrektywny ton. Kobieta doświadczająca problemu nadal więc otrzymywała komunikaty, w których zwerbalizowana została pewnego rodzaju dyrektywa. Artykułowana ona była dosłownie poprzez wyrażenia typu: *musisz, trzeba* itp. Trzecim rodzajem analizowanych komentarzy było ocenianie osoby radzącej się. Ocena ta wypowiedziana była w sposób pośredni, mimo to jednak była ona łatwa do zidentyfikowania.

Przykładem wypowiedzi, która zawierała wszystkie trzy wspomniane powyżej typy nacisku, było m.in. zdanie: *Ja na twoim miejscu odseparowałabym się przynajmniej na jakiś czas, bo musisz wziąć odpowiedzialność za siebie i za dzieci.* W pierwszej kolejności pada sformułowanie *ja na twoim miejscu*. Autorka wypowiedzi zdaje się bardzo pewna swoich reakcji i zachowań w analogicznej sytuacji. Co więcej – jest też przekonana o słuszności proponowanego przez siebie rozwiązania. Po drugie – wyrażnie wyartykułowane jest słowo *musisz*. Z takim słowem się nie dyskutuje. Wypowiedziane jest ono nie po to, by się z nim zgadzać czy je kwestionować. Ono ma wywołać określony skutek; zadanie należy po prostu wykonać. W tej sytuacji kobieta wyraźnie usłyszała, co musi zrobić, aby w słuszny sposób rozwiązać swój problem. Po trzecie – wyczytać można w tej wypowiedzi ocenę dotychczasowego zachowywania się osoby radzącej się. Zdanie: *musisz wziąć odpowiedzialność za siebie i za dzieci* sugeruje, iż do tej pory odpowiedzialność ta nie była ponoszona. Osoba doświadczająca problemu jawi się więc w tej sytuacji jako mało odpowiedzialna; może nawet lekkomyślna, niedbała.

Często bywało jednak tak, że ów trzeci element dominował w wypowiedziach. Dokonywałam analizy całych fragmentów, w których skrzętnie ukryto ocenę postawy osoby radzącej się. W zdaniu: *Pamiętaj, zachowaj w tym wszystkim jakiś szacunek do siebie*, autorka wyraźnie sugeruje, że osoba radząca się nie posiada adekwatnej samooceny i posługuje się raczej zaniżoną. Źle o sobie myśli, uważa się za gorszą – jednym słowem nie szanuje się. W innym zdaniu: *Żaden facet nie jest wart, by dla niego znosić takie upokorzenia*, kobieta dowiedziała się, że sytuacja, której doświadczają, jest powodem do wstydu i dotyka jej poczucia godności. Takich przykładów można by mnożyć. W każdym jednak z nich nie można oprzeć się wrażeniu, iż mamy do czynienia z tzw. doradzaniem wartości. Sformułowania tego użył J. Kargul, twierdząc, iż: *osoba radząca się może nagle zrozumieć, że nie tylko nie rozwiąże problemu życiowego, ale jeszcze cały model jej życia jest zupełnie inny* (Kargul, 2004, s. 51). Sytuacja taka z pewnością budzi dużą frustrację i wywołuje poczucie zagubienia. Takie też odczucia można było zaobserwować u kobiety.

Po wyodrębnieniu wyżej opisanych sposobów prowadzenia rozmowy (sympatyzowanie, nadinterpretacja sytuacji, „gdybanie”, ocenianie, wymuszanie reakcji)

istotnym dla mnie zagadnieniem stało się poznanie reakcji osoby zainteresowanej. Przedmiotem mojej analizy w dalszej kolejności są więc reperkusje, jakie wywołała opisana sytuacja udzielania koleżeńskiego, nieprofesjonalnego, wirtualnego wsparcia. Poniżej wyrysowałam kolejno pojawiające się sposoby reagowania na pomoc:

Schemat 3. Reakcje kobiety na udzielane jej wsparcie



Źródło: opracowanie własne.

Początkowo kobieta przyjęła postawę współpracującą. Odpowiadała na komentarze, przedstawiała również kolejne szczegóły całej sytuacji. Opowiadała o pierwszych latach w małżeństwie, o problemach męża z alkoholem, o zdradzie. Wykazywała zainteresowanie tym, co mają jej do powiedzenia internetowe koleżanki. W tym czasie rozmowa prowadzona była *on line*, tzn. kobieta fizycznie podczas prowadzonych rozmów pozostawała przy komputerze, mogąc w ten sposób na żywo komentować poszczególne wypowiedzi koleżanek. Taka forma kontaktu sprawiała, że komentarze pojawiały się bardzo szybko i regularnie.

Jednak wraz ze wzrostem liczby i intensywności różnorodnych wpisów użytkowniczek autorka zmieniała ton swoich wypowiedzi. Jej komentarze zaczęły brzmieć bardziej pesymistycznie. W czasie gdy koleżanki mocno i zdecydowanie, tonem dyrektywnym wypowiadały swoje zdanie, odpowiedzi autorki wydawały się coraz bardziej ciche i wątpliwe. Pojawiły się komentarze, w których kobieta krytykowała samą siebie:

Normalna to by wiedziała co zrobić, ale że ja normalna nie jestem, to trzymam gnidę w domu, nie wiem po co (...) I wciąż daję mu kolejne szanse.

Wypowiedzi koleżanek wyraźnie uświadomiły jej własną bezsilność i bezradność. Widać, że autorka nie pochwała swojego zachowania; wątpi we własne siły, zaczyna źle o sobie mówić. Nie można oprzeć się wrażeniu, że wyżej przeanalizowane sposoby prowadzenia rozmowy miały tu zdecydowanie duże znaczenie.

Po tym etapie nastąpił kolejny, będący próbą samoobrony wspomaganą. Czytając to wszystko, co z tak dużym zaangażowaniem i przejściem pisały inne użytkowniczki forum, nie sposób było nie odnieść wrażenia, że ich adresatka doświadcza pewnego rodzaju wymuszenia, a cały proces wsparcia jest dla niej niemalże przemocowy. Wpisy internetowych koleżanek mogły się bowiem jawić jako „zmasowany atak rad”, w dodatku bardzo niemiły w odczuciu. Wyraźnie można było zaobserwować poirytowanie adresatki. W pewnym momencie podjęła nawet próbę obrony. Trwała ona dość krótko; była wręcz próbą jednorazową. Kobieta powoływała się na łączące ją dotychczas z mężem uczucie. Starła się tym samym ukazać swoje postępowanie w innym świetle: *To łatwo tak powiedzieć, że od razu by sie w d... kopnęło! Ale wiesz, kochasz kogoś tak bardzo, że nie wierzysz, że może ci coś takiego zrobić.* Wypowiedź ta pozostała bez większego echa na forum. Strumień rad i ścisłych instrukcji nadal „płynął” nieustannie.

Ostatecznie konsekwencją tego było wycofanie się z forum głównej bohaterki. Najpierw kobieta wycofała się na kilka dni, następnie powróciła, nie podejmując jednak rozmów dotyczących jej problemów małżeńskich. Pomimo pytań płynących od innych użytkowniczek, nie podjęła już tematu swojej relacji z mężem. Prawdopodobnie nie zastosowała się do żadnej z udzielonych jej rad, nie wyprowadziła się z domu, nie odeszła od męża. Od tamtej poradniczej „sesji” rozmowy z koleżankami z forum dotyczyły jedynie „bezpiecznych” tematów związanych z macierzyństwem.

Poradnictwo „przemocowe” (?)

Przeprowadzona analiza dyskursu medialnego nasunęła mi kilka wniosków. Przytoczone powyżej dwie narracje – *Dzień Osiołka* oraz wirtualne rozmowy – stały się bowiem dla mnie punktem wyjścia do rozważań na temat poradnictwa, które paradoksalnie nie pomaga, a może zaszkodzić. Zdaniem cytowanych już wcześniej autorek:

możemy ofiarować innym własny czas, zrozumienie, szczerść, lecz jeśli przystępujemy do czegoś więcej może się to okazać dość szkodliwe, zwłaszcza jeśli rodzi się to z naszych własnych potrzeb, aby czynić dobrze (Kennedy, Charles, 2004, s. 43).

Zdarzają się więc sytuacje, w których dobre intencje mogą przynieść zupełnie nieoczekiwane rezultaty. Sposoby werbalizacji prezentowanych idei, jak i oddziaływania na siebie podmiotów sytuacji stały się swoistego rodzaju egzemplifikacją poradnictwa o charakterze przemocowym. Tytuł opracowania – *od pomocy do przemocy* – sugeruje, iż oba te działania dzielić może dość płynna i momentami trudna do zidentyfikowania granica. Definitywnie jednak granica ta jest bardzo wyraźna i widoczna.

Pomoc rozumie się bowiem jako wspieranie kogoś fizycznie lub moralnie; jako rodzaj czynności, działań lub zachowań, które wyodrębniają się ze względu na altruistyczny cel, do którego zmierza wspomagający (Kargulowa, 2004, s. 206). W potocznym rozumieniu pomoc opisuje się jako działanie podjęte dla dobra innej osoby; działanie, które czyni trudną sytuację mniej uciążliwą. Szczególnym rodzajem pomocy jest poradnictwo. Określa się je jako pomaganie poszczególnym jednostkom w pokonywaniu przeszkód znajdujących się na drodze ich osobistego rozwoju oraz w optymalnym pobudzeniu indywidualnych źródeł tego rozwoju (Murgatroyd, 2000, s. 16). Celem poradnictwa jest więc wspieranie we wzroście i w rozwoju, optymalizacja i poprawa sytuacji życiowej ludzi.

Przemoc natomiast to zupełnie odmienny rodzaj aktywności. Od pomocy różni się przede wszystkim celem działania oraz wartościami, które leżą u jego podstaw. Zazwyczaj przez przemoc rozumie się przewagę wykorzystywaną w celu narzucenia komuś swojej woli, wymuszenia czegoś na kimś. Utożsamiana bywa również z narzuconą komuś bezprawnie władzą³. Potocznie natomiast przemoc kojarzona jest z wyrządzeniem komuś krzywdy lub działaniem na szkodę innej osoby.

Obie narracje, które tutaj wykorzystałam, zdają się odwoływać do jednej i do drugiej formy działania. Zarówno uszczęśliwianie Osiołka, jak i doradzanie zachowań koleżance zawierały w sobie elementy i pomocy i przemocy. Myślę jednak, że w obu przypadkach nie można mówić ani o złośliwości, ani tym bardziej o złej woli doradzających. Zarówno przyjaciele Osiołka, jak i koleżanki z forum, kierowali się dobrymi pobudkami. Nie zmienia to jednak faktu, że oferowany przez nich rodzaj wsparcia zawierał sporo elementów zwyczajowo przypisywanych przemocy. Stąd też pomysł, aby obie formy działalności połączyć jedną nazwą – „poradnictwo przemocowe”, choć (jak wspomniałam na początku) podobne określenia były już w poradownictwie tworzone. Gdyby więc chcieć syntetycznie ująć, czym jest takie poradnictwo, można by było to zawrzeć w niżej rozpisanych określeniach. „Poradnictwo przemocowe”:

- ◆ to ten rodzaj poradnictwa, które nie uwzględnia potrzeb drugiego człowieka;
- ◆ stawia osobę wspomagającą w centrum sytuacji poradniczej i realizuje jej potrzeby;
- ◆ w swojej ofercie zawiera techniki dyrektywne (nadinterpretacja sytuacji, wymuszanie reakcji, wymuszające „gdybanie”, ocenianie i inne);
- ◆ często przybiera formę nieprofesjonalnego pomagania (m.in. ma miejsce wśród bliskich sobie osób, charakteryzuje się zbytnim zaangażowaniem, sympatyzowaniem z osobą radzącą się itp.);
- ◆ ma charakter wymuszający, a nawet siłowy (osoba radząca się jest przymuszana do postępowania według wskazań wspomagającego);

³ <http://sjp.pwn.pl/szukaj/przemoc>.

- ◆ ma charakter imperatywu (jest przepełnione emocjami, realizowane w trybie natychmiastowym; w formie wirtualnej jest zapisywane wielkimi literami w sposób „wykrzyknikowy”).

Zdaniem Małgorzaty Jacyno (2007) jedną z głównych tendencji współczesnej kultury jest tzw. dyskurs terapeutyczny, który ostatnimi czasy wydaje się wszechobecny, a nawet dominujący⁴. Przytoczone przykłady mogą więc być swoistym ostrzeżeniem przed nadużywaniem poradnictwa, przez wielu badaczy traktowanego wszak jako łagodna forma psychoterapii.

Bibliografia

- Brammer L.M. (1984) *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, tłum. J. Mieścicki, M. Żardecka, Warszawa, PTP.
- Czerkawska A. (2009) *Strefa cienia w pracy doradcy* [w:] *Podstawy pomocy psychologiczno-pedagogicznej*, A. Czerkawska (red.), Wrocław, Wyd. Nauk. DSW.
- Fairclough N., Duszak A. (2008) *Krytyczna analiza dyskursu – nowy obszar badawczy dla lingwistyki i nauk społecznych*, [w:] *Krytyczna analiza dyskursu. Interdyscyplinarne podejście do komunikacji*, N. Fairclough, A. Duszak (red), Kraków, Universitas.
- Holt J. (2009) *O „pomocy” i specjalistach od pomagania*, [w:] *Podstawy pomocy psychologiczno-pedagogicznej*, A. Czerkawska (red.), Wrocław, Wyd. Nauk. DSW.
- Jacyno M. (2007) *Kultura indywidualizmu*, Warszawa, Wyd. Nauk. PWN.
- Kargul J. (2004) *Kilka uwag o niebezpieczeństwach poradnictwa*, [w:] *Niejednoznaczność poradnictwa*, E. Siarkiewicz (red.), Zielona Góra, Oficyna Wyd. UZ.
- Kargulowa A. (2004) *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany paradoznowczego dyskursu*, Warszawa, Wyd. Nauk. PWN.
- Kennedy E., Charles S.C. (2004) *Jak pomagać dobrą radą? Poradnik*, tłum. J. Kołacz, Kraków, Wydaw. WAM.
- Lisowska-Magdziarz M. (2006), *Analiza tekstu w dyskursie medialnym*, Kraków, Wyd. UJ.
- Murgatroyd S. (2000) *Poradnictwo i pomoc*, tłum. E. Turlejska, Poznań, Zysk i S-ka.
- Wojtasik B. (1997) *Warsztat doradcy zawodu: aspekty pedagogiczno-psychologiczne*, Warszawa, Wyd. Szkolne PWN.
- Dijk van T.A. (red) (2001) *Dyskurs jako struktura i proces*, tłum. G. Grochowski, Warszawa, Wyd. Nauk. PWN.
- Siarkiewicz E. (2010) *Przesłonięte obszary poradnictwa. Realia – iluzje – ambiwalencje*, Zielona Góra, Oficyna Wyd. UZ.

⁴ Pierwsze opracowania dotyczące wpływu etosu *terapeutycznego* na społeczeństwa pojawiły się na Zachodzie już w latach 60. XX wieku. Za twórcę kultury terapeutycznej uważa się Philipa Rieffa, który w książce pt. *The Triumph of the Therapeutic* podejmuje zagadnienie przemiany, jaka dokonała się w zachodnich społeczeństwach. P. Rieff rekonstruuje sposób, w jaki terapia, ukierunkowująca nie ku „dobremu życiu”, ale ku „lepszemu życiu”, stała się panującym sposobem „ulepszania” życia w zachodniej kulturze.