

Katarzyna Nanowska

KOMPETENCJE KOMUNIKACYJNE JAKO CZYNNIK WPŁYWAJĄCY NA EFEKTYWNOŚĆ DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ PROFESJONALISTÓW WOBEC OSÓB W TRUDNYCH SYTUACJACH ŻYCIOWYCH

Wprowadzenie

Doświadczenie w pracy z osobami uzależnionymi, opuszczającymi zakłady karne, niekiedy po długoletnich wyrokach, oraz z osobami doświadczającymi przemocy wzbudziło we mnie refleksję na temat adekwatności metod pracy, a także doprowadziło do przekonania, że nawet odpowiednie metody trzeba stosować umiejętnie. Kurator sądowy, pracownik socjalny, asystent rodziny czy interwent podczas wykonywania zawodowych obowiązków komunikują się z powierzonymi ich pieczy osobami, a od tego, jak ta komunikacja przebiega, w dużej mierze zależą efekty pracy.

W niniejszej publikacji, odnosząc się do podmiotowych oraz społecznych kontekstów pomagania, chcę zachęcić do refleksji na temat komunikacji między profesjonalistami zajmującymi się zawodowo udzielaniem pomocy osobom w trudnych sytuacjach życiowych a tymi, którzy z tego wsparcia korzystają (w tekście, dla uproszczenia, posługuję się sformułowaniami „praktyk” i „klient”). W tej problematyce zwracam uwagę na obszar kompetencji komunikacyjnych „pomagaczy” jako element istotny w kontekście efektywności podejmowanych działań. Do pytań dotyczących pożądaných form porozumiewania się podchodzę z perspektywy teorii kompetencji oraz komunikacji. Poszukując odpowiedzi, odwołuję się do doświadczenia w pracy zawodowego kuratora sądowego wykonującego orzeczenia w sprawach karnych oraz interwenta w Ośrodku Interwencji Kryzysowej, a także do wypowiedzi osób korzystających z różnych form pomocy instytucjonalnej. Moim celem jest wzbudzenie refleksji nad adekwatnością form komunikacji stosowanych w procesie udzielania wsparcia, zachęcenie do stosowania dialogu motywującego jako empirycznie ugruntowanej metody klinicznej oraz zachęcenie czytelników do poszukiwania własnych sposobów pomagania i osiągnięcia satysfakcji z wykonywanej pracy.

1. Kompetencje – przegląd definicji

Aby człowiek mógł prawidłowo funkcjonować w środowisku społecznym, musi posiadać odpowiednie kompetencje. W ujęciu słownikowym kompetencja (łac. *competentio*) oznacza odpowiedniość, zgodność¹. W szerszej interpretacji kojarzy się z właściwością, zakresem uprawnień do realizowania określonego działania, może być także rozumiana jako zakres czyjejś wiedzy, odpowiedzialności i umiejętności.

Podjęcie problematyki kompetencji profesjonalnych wymaga przytoczenia niektórych teorii odnoszących się do tego zagadnienia. W literaturze przedmiotu znaleźć można definicje, przy formułowaniu których autorzy brali pod uwagę różne komponenty. W celu ich uporządkowania posłużę się klasyfikacją, która jako pierwszą grupę wyróżnia definicje o charakterze instrumentalnym, opierające się na takich pojęciach jak: umiejętność, zdolność, sprawność, rozumianych jako kompetencje wyższego rzędu, które stanowią złożoną predyspozycję jednostki do wykonywania określonych zadań. Przykład takiego rozumienia kompetencji stanowi definicja sformułowana przez Marię Czerepaniak-Walczak, zgodnie z którą kompetencja podmiotu jest jego szczególną właściwością, wyrażającą się w demonstrowaniu, na wyznaczonym przez społeczne standardy poziomie, umiejętności adekwatnego zachowania się, a także świadomości potrzeby i konsekwencji takiego właśnie postępowania oraz w przyjmowaniu za nie odpowiedzialności². Warto przytoczyć w tym miejscu inne definicje, wskazujące, że kompetencje to: osiągnięcie określonych standardów w obrębie danej praktyki (Carr)³, zdolność i gotowość do wykonywania zadań na określonym poziomie (Jenkins) czy też wyuczalna umiejętność robienia rzeczy dobrze (Fontana)⁴.

Druuga grupa definicji określa kompetencje w kontekście emocjonalno-normatywnym, wskazującym na pozytywny stosunek do podejmowanych działań, co wyraża się w dążeniu do optymalizacji ich efektów. Zgodnie z definicją zaproponowaną przez Marię Dudzikową kompetencje zawodowe to struktura poznawcza złożona z określonych zdolności (umiejętności, czynności), zasilana wiedzą i doświadczeniem, zbudowana na zespole przekonań, że za pomocą tych zdolności można i warto, w danym kontekście indywidualnej sytuacji jednostki, inicjować i skutecznie realizować zadania w celu osiągnięcia we własnej osobowości oraz zachowaniu zmian zgodnych z pożądanym przez siebie standardami⁵. Jako przykład podać można także definicję określającą kompetencje jako adaptywne, emocjonalne, zachowaniowe, społeczne oraz porównawcze atrybuty dopełnione przez mniej lub bardziej ujawnione przekonanie i oczekiwanie człowieka dotyczące jego dostępu do tych atrybutów bądź możliwości ich stosowania w życiu (Masterpasqua)⁶.

¹ *Słownik wyrazów obcych*, <https://www.bryk.pl/slovníki/slovník-wyrazow-obcych> [27.10.2017].

² M. Czerepaniak-Walczak, *Między dostosowaniem a zmianą*, Szczecin 1995, s. 134.

³ Za: S. Dylak, *Wizualizacja w kształceniu nauczycieli*, Poznań 1995, s. 36.

⁴ Za: M. Czerepaniak-Walczak, *Między dostosowaniem...*, op. cit., s. 137.

⁵ M. Dudzikowa, *Kompetencje autokreacyjne – czy i jak są możliwe do nabycia w toku studiów pedagogicznych*, [w:] *Ewolucja tożsamości pedagogiki*, red. H. Kwiatkowska, Warszawa 1994, s. 204.

⁶ Za: ibidem.

Najszerzej do obszarów funkcjonowania „pomagaczy” odnosi się trzecia grupa definicji, która przedstawia kompetencje zawodowe jako złożone dyspozycje stanowiące wypadkową wiedzy, umiejętności, motywacji, postaw, emocji i wartościowania. Przykład stanowi definicja, wedle której kompetencja to dynamiczna struktura, stanowiąca integrację wiedzy, emocji oraz zachowań (Leat)⁷.

Kompetencja komunikacyjna to wykorzystanie werbalnego i / lub niewerbalnego zachowania w sposób stosowny do kontekstu. Polega na umiejętności oceny trafności i skuteczności osoby komunikującej się lub celu, jaki przez komunikację się osiąga. W związku z tym, że określone zachowanie może być stosowne i skuteczne w jednym kontekście, a w innym nie, kompetencja powinna być oceniana w oparciu o sądy, jakich ludzie dokonują na podstawie zachowań komunikacyjnych; aby zatem być postrzeganym jako osoba komunikująca się w sposób kompetentny, powinniśmy być odpowiednio zmotywowani oraz posiadać adekwatne do kontekstu umiejętności i wiedzę. Powyższy model kompetencji wskazuje, że proces komunikacji zależy od motywacji, wiedzy i zdolności zaangażowanych w niego jednostek oraz od kontekstu interakcji⁸. W przypadku osób, które z racji wykonywanego zawodu mają kontakt z jednostkami charakteryzującymi się różnego rodzaju ograniczeniami, dla skutecznej komunikacji istotne jest dostosowanie sposobu komunikowania się do rozmówcy tak, by umożliwić jak najpełniejsze zrozumienie nadawanych komunikatów.

Kompetencja dotyczy stopnia, w jakim jesteśmy skuteczni w osiąganiu celów przy pomocy komunikacji, co jest tożsame z realizacją zaplanowanych zamierzeń w możliwie największym stopniu. Skuteczność to wartość, którą tylko my sami możemy określić, ponieważ tylko my wiemy, czy osiągnęliśmy oczekiwany rezultat. Zazwyczaj uznajemy swoją skuteczność, gdy po włożeniu w jakieś działanie wysiłku osiągamy zamierzony cel, zyskujemy coś, co stanowi dla nas dużą wartość. Warto zauważyć, że identyczność celu z faktycznym rezultatem jest w zasadzie nieosiągalna, jakiegokolwiek bowiem byłyby nasze intencje, realny efekt zawsze zawiera pewne nieplanowane skutki uboczne⁹.

Kompetencje zawodowe, bez względu na proponowane ujęcie, mają określone właściwości, które wyróżniają je spośród innych cech definiujących profesjonalizm zawodowy. Należą do wyuczanych dyspozycji, jakie jednostka może nabyć w toku edukacji, a także poprzez wykorzystywanie swojego życiowego doświadczenia; mają dynamiczny charakter i podlegają przeobrażeniom w toku życia, a proces ich nabywania zachodzi zawsze w określonym kontekście, w konkretnym układzie sytuacji typowych dla danej instytucji bądź środowiska.

⁷ K. Stech, *Kompetencje zawodowe nauczyciela – spojrzenie na problem*, [w:] *Kompetencje nauczyciela wychowawcy*, red. K. Ferenz, E. Kozioł, Zielona Góra 2002, s. 13.

⁸ S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, przeł. D. Kobylińska, P. Izdebski, A. Jaworska, Warszawa 2007, s. 22.

⁹ M. Tokarz, *Argumentacja, perswazja, manipulacja. Wykłady z teorii komunikacji*, Gdańsk 2006, s. 203.

Pedagogika specjalna często sięga do nurtu pedeutologicznego czasów międzywojennych i wierna jest priorytetowi osobowości nauczyciela¹⁰. Twórca polskiej pedeutologii, Jan W. Dawid, podkreśla szczególne znaczenie w pracy pedagogicznej zespołu wrodzonych predyspozycji człowieka związanych z jego stosunkiem do innych ludzi¹¹. Zawód kuratora sądowego, podobnie jak pedagoga, pracownika socjalnego, asystenta rodziny czy interwenta, należy do profesji wymagających wysokich kompetencji merytorycznych, a także specyficznych cech osobowościowych. Każdy z wymienionych zawodów wymaga osobistego obcowania z podopiecznym, polega na przekazywaniu mu wartości, wpływaniu na jego postawę wobec otaczającego świata. Niezmiernie zatem istotne jest, jaki system przekonań oraz wrażliwość emocjonalną reprezentuje praktyk, który bezpośrednio wpływa na postawę osoby zwracającej się o pomoc w trudnej sytuacji życiowej.

Model profesjonalny i osobowościowy dobrego nauczyciela wychowawcy zbudowała twórczyni polskiej pedagogiki specjalnej, Maria Grzegorzewska, która jako cechy idealnego kuratora wskazała: umiejętność nawiązywania kontaktu psychicznego z podopiecznym, zdobycia jego zaufania i sympatii, autentyzm, dojrzałość uczuciową, zdolności empatyczne, zupełny brak tendencji do moralizowania, brak agresji wobec osób zależnych, cierpliwość, poczucie odpowiedzialności, przyjazny i życzliwy stosunek do podopiecznego oraz wiarę i zaufanie do ludzi¹². Zbigniew Tyszka jako istotne cechy kuratora sądowego wskazuje: zrównoważenie emocjonalne, sumienność, taktowność, umiejętność wzbudzania zaufania, łatwość nawiązywania kontaktów, zaradność, uczciwość, altruizm oraz autorytet i poważanie w środowisku¹³. Z kolei Halina Borzyszkowska jako niezbędne u pedagoga specjalnego kompetencje uważa: dużą wnikliwość i dociekliwość poznania, optymizm pedagogiczny, umiejętność nawiązywania kontaktu z drugim człowiekiem, poczucie odpowiedzialności oraz zrozumienie istoty indywidualności podmiotu wychowania¹⁴. Natomiast Beulah R. Compton i Burt Galway do cech składających się na wzór osobowy pracownika socjalnego i warunkujących skuteczne funkcjonowanie zawodowe zaliczają: optymizm, radość życia, nastawienie na zmianę i rozwój, samoświadomość, tożsamość, wiarę w siebie, szacunek dla własnej osoby oraz dążenie do poszerzania niezależności klientów, a także odwagę w podejmowaniu trudnych problemów, wrażliwość na krzywdę i empatię¹⁵.

Przy wskazywaniu kompetencji pożądaných u przedstawicieli grup zawodowych zajmujących się pomaganiem, autorzy zwracają uwagę na istotną rolę cech, które pozwalają na budowanie relacji między profesjonalistami a osobami korzystającymi ze wsparcia; tym samym uznana zostaje ważność tych cech w procesie pomagania. Powyższe rekomendacje można realizować poprzez odpowiednią komunikację, której celem powinna być zmiana postawy osób znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych.

¹⁰ E. Garlej-Drzewicka, *Wokół kompetencji pedagoga specjalnego*, [w:] *Nauczyciel szkoły specjalnej – szanse i bariery działalności zawodowej*, red. J. Michalski, Warszawa 2002, s. 50.

¹¹ A. Węgliński, *Mikrosystemy wychowawcze w resocjalizacji nieletnich. Analiza pedagogiczna*, Lublin 2000, s. 65.

¹² M. Grzegorzewska, *Postawa kuratora sądowego wobec nieletniego znajdującego się w warunkach wykolejenia*, „Szkoła Specjalna” 1967, nr 2, s. 100–104.

¹³ Z. Tyszka, *Rola kuratora sądowego w resocjalizacji nieletnich przestępców*, Poznań 1963, s. 147.

¹⁴ H. Borzyszkowska, *O powinnościach pedagoga specjalnego*, „Kultura i Edukacja” 1993, nr 1.

¹⁵ S. Kawula, *Pomocniczość i wsparcie*, Olsztyn 2002, s. 109.

2. Komunikacja interpersonalna

Każdego dnia komunikujemy się z innymi osobami. Umiejętność tę nabywamy, gdy jesteśmy tak mali, że nie pamiętamy pierwszych lekcji porozumiewania się. Nasi przodkowie komunikowali się ze sobą, by przetrwać, co z pewnością byłoby niemożliwe bez wzajemnej współpracy. Porozumiewanie się wpływające na efektywność komunikacji to taki sposób identyfikowania się z innymi ludźmi i nawiązywania z nimi relacji, który stwarza możliwości wywierania wpływu. Zdolność ta, leżąca u podstaw komunikacji, wpływa na wykorzystanie naszego potencjału, co w efekcie prowadzi do profesjonalnego wykonywania zawodów, które opierają się na pracy z drugim człowiekiem, a także pozwala w większym stopniu wykorzystać posiadane umiejętności i talenty¹⁶.

Punkt odniesienia dla moich rozważań stanowi teoria komunikacji społecznej, zgodnie z którą narzędzia komunikacyjne nie tylko umożliwiają wymianę myśli i przekazywanie informacji, lecz także są narzędziem budowania rzeczywistości społecznej¹⁷. Kompetencje społeczne możemy rozumieć jako każdą umiejętność, która przyczynia się do skutecznej interakcji z otoczeniem. Według Michaela Argyle'a umiejętności społeczne (*social skills*) to wzorce zachowań społecznych sprawiających, że jednostki są społecznie kompetentne, czyli zdolne do wywierania na innych pożądanego wpływu. Komponenty tych umiejętności – wiedza, zrozumienie oraz brak niepokoju – przyczyniają się do wzrostu społecznych osiągnięć jednostki¹⁸. Ocenia się, że umiejętności określane mianem emocjonalno-społecznych, w skład których wchodzi między innymi zdolność wywierania wpływu społecznego, pracy w zespole, umiejętność negocjacji, umiejętności komunikacyjne oraz empatia, mają wpływ na ponadprzeciętne wykonanie pracy, a zdolności i umiejętności komunikacyjne są istotnym elementem stanowiącym wyznacznik skuteczności pracy nauczycieli oraz osiągnięcia statusu zawodowego¹⁹.

Irena Mudrecka zaznacza, że we współczesnej pedagogice coraz większego znaczenia nabiera rozpatrywanie wychowania jako procesu interpersonalnego zachodzącego pomiędzy wychowawcą a wychowankiem, przy czym istotne znaczenie dla procesów interakcji ma sprzężenie zwrotne między jego członkami, powodujące, że przystosowują się oni do siebie nawzajem. W procesie tym ważna jest komunikacja, która często ulega zakłóceniom – głównie dlatego, że jej uczestnicy poddają się nawzajem ocenie²⁰.

Kuratorzy sądowi w toku sprawowanych dozorów posługują się metodami stosowanymi w procesie wychowania i resocjalizacji. W literaturze przedmiotu zwraca się szcze-

¹⁶ J.C. Maxwell, *Wszyscy się komunikują, niewielu potrafi się porozumieć. Sekrety technik komunikacji ludzi sukcesu*, red. M. Schefs, przeł. K. Pawłowski, Warszawa 2011, s. 19–26.

¹⁷ *Mosty zamiast murów: o komunikowaniu się między ludźmi*, red. J.R. Stewart, przeł. J. Suhecki i in., Warszawa 2002.

¹⁸ M. Argyle, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, przeł. W. Domachowski, Warszawa 2002.

¹⁹ B.H. Spitzberg, W.W. Cupach, *Interpersonal skills*, [w:] *Handbook of interpersonal Communications*, red. H.L. Knapp, J.A. Daly, Thousand Oaks 2002, s. 564–611.

²⁰ I. Mudrecka, *Rodziny kurator sądowy w percepcji nadzorowanych*, Opole 1997, s. 13–14.

gólną uwagę na osobnicze zróżnicowanie „podatności na resocjalizację”, dostosowanie metod resocjalizacyjnych do cech osobowości przestępcy²¹. Dozór kuratora, według europejskich oraz międzynarodowych rekomendacji, powinien być prowadzony metodą zindywidualizowaną (*case work*). Termin ten, wprowadzony do literatury przedmiotu przez Mary Richmond, stosowany w Polsce w procesie wychowawczym przez Helenę Radlińską już w okresie międzywojennym, oznacza pracę z indywidualnym przypadkiem na rzecz jednostki oraz jej rodziny, poprzedzoną wnikliwą analizą sytuacji życiowej (*case study*)²². W opartym o tę metodę procesie resocjalizacji bardzo ważna jest akceptacja jednostki oraz wiara w możliwości jej rozwoju. Aby to osiągnąć, należy pomóc podopiecznemu odkryć własny potencjał, współdziałając z siłami środowiska; trzeba też pamiętać, że aby mógł otworzyć się przed kuratorem, musi nawiązać z nim bliskie relacje emocjonalne, czuć z jego strony życzliwość i mieć poczucie respektowania swojej osoby²³. Powyższy postulat może być trudny do zrealizowania przez kuratora, który jako organ wykonawczy sądu realizuje wynikające z przepisów prawa obowiązki, do których należy egzekwowanie od podopiecznego określonych zachowań. W ramach podejmowanych przez kuratora czynności pojawia się przestrzeń, nazwijmy ją resocjalizacyjną, w której kurator spotyka się z podopiecznym – człowiek spotyka się z drugim człowiekiem. Od tego, jak przebiega proces porozumiewania się uczestników tej relacji, zależą efekty ich współpracy. Dotyczy to w równym stopniu przedstawicieli zawodów, których specyfika wymaga stawiania klientom warunków i nakładania zobowiązań, co nie sprzyja tworzeniu atmosfery akceptacji i zrozumienia.

Komunikowanie interpersonalne to, inaczej mówiąc, sposób, w jaki porozumiewają się ze sobą uczestnicy różnego rodzaju interakcji. Od tego, jak komunikacja ta przebiega, zależy jakość wszystkich kontaktów, które wymagają wymiany informacji pomiędzy uczestnikami, mają charakter konsultacji czy też są podejmowane w ramach określonych działań o charakterze edukacyjnym lub terapeutycznym²⁴. Specjaliści dostrzegają aż jedenaście kanałów, którymi ludzie przekazują sobie wzajemnie, świadomie lub nieświadomie, różne komunikaty:

- kanał komunikacji werbalnej (słownej);
- kanał wokalny (intonacja, barwa, natężenie i wysokość głosu, sposób tak zwanego logicznego akcentowania);
- kanał kontaktu wzrokowego, czyli sposobu patrzenia i charakteru wymiany spojrzeń, których rodzaj i długość są znaczącym elementem komunikacji;
- kanał mimiki twarzy, czyli możliwości przekazywania obiektywnych informacji oraz stanów psychicznych nadawcy komunikatu;

²¹ K. Pospiszyl, *Resocjalizacja nieletnich. Doświadczenia i koncepcje*, Warszawa 1990, s. 145.

²² D. Lalak, *Teoretyczny i praktyczny sens metody indywidualnych przypadków*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1995.

²³ C. Czapów, *O metodzie indywidualnych przypadków*, „Opieka – Wychowanie – Terapia” 1963, nr 10.

²⁴ J. Skrzypczak, *Samowiedza dorosłych w zakresie komunikacji interpersonalnej a ich poziom kompetencji społecznych*, [w:] *Kompetencje społeczne dorosłych. Język – piękno – dobro – śmierć*, red. R. Urbański-Korż, Toruń – Poznań 2000, s. 16.

- kanał gestykulacji, a szczególnie ruchów rąk, dłoni i palców, a także nóg, stóp, głowy i korpusu ciała;
- kanał kontaktu fizycznego i dotyku;
- kanał wyglądu fizycznego uczestnika interakcji (sposobu ubierania się, czesania, malowania, ozdabiania oraz ekspozycji wizualnej);
- kanał pozycji ciała podczas rozmowy, sposobu siedzenia lub chodzenia (istotny jest stopień otwartości pozycji oraz poziom napięcia);
- kanał dystansu fizycznego między rozmówcami, odległości, w jakiej pozostają oni podczas rozmowy, co świadczy o wzajemnych postawach oraz poziomie sympatii i intymności;
- kanał dźwięków para lingwistycznych, pojawiających się jako zakłócenia wypowiedzi, na przykład westchnienia, śmiech, przydźwięki, jak na przykład „eee”, „yyy”;
- kanał organizacji i wyglądu otoczenia określonej interakcji (w skali osobistej, jak architektura i wyposażenie wnętrz, oraz w skali publicznej, czyli komunikowania poprzez architekturę i urbanistykę)²⁵.

Komunikacja to bardzo złożony proces wymagający określonych umiejętności. Zasoby znaków tworzących kody w każdym z wymienionych kanałów są różne, a możliwości zróżnicowane, z pewnością jednak najbogatszy i stwarzający możliwości przekazania największej liczby różnych znaczeniowo komunikatów jest kanał werbalny (choć nie on decyduje o przebiegu interakcji w bezpośrednim kontakcie z drugim człowiekiem), dlatego też istotne jest, aby profesjonaliści zawodowo zajmujący się pomaganiem budowali swój warsztat w tym zakresie.

3. Zagadnienie komunikacji z perspektywy osób korzystających z pomocy instytucjonalnej

Podopieczni kuratorów sądowych to niejednokrotnie osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej: uzależnione od środków odurzających, bezdomne, chore, zdezorientowane w „powięziennej” rzeczywistości. Z rozmów przeprowadzonych z osobami pozostającymi pod dozorem kuratora wynika, że po opuszczeniu jednostek penitencjarnych czują się zagubione i potrzebują wsparcia. Zdarza się, że kurator jest jedyną osobą, która w tym trudnym okresie może tej pomocy udzielić. Pozostający pod dozorem kuratora Tomasz, lat 49, o swojej „współpracy” z kuratorami mówi: „Szczerze? Miałem kilku kuratorów... Nie ma wsparcia, nie ma pomocy. Tylko schody i schody. Kurator traktuje cię jak zło konieczne. Tylko kontroluje, czy robisz to, co masz robić. Po wyjściu jest ciężko. Brakuje pomocy, akceptacji społeczeństwa, jest wymóg niekaralności. To jest odrzucenie społeczne. Dlatego uciekłem do Wrocławia, żeby nikt mnie palcem nie wytykał”.

Michał, lat 27: „Kontakt tylko służbowy nic nie daje, wtedy nie mówi się prawdy, człowiek się nie otwiera. Potrzebna jest rozmowa, jak człowiek z człowiekiem. O wszystkim.

²⁵ M. Argyle, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, op. cit.

O malowaniu pokoju, o wakacjach... Wtedy można się otworzyć i powiedzieć w ważnych sprawach”.

Piotr, lat 57, powiedział: „Ważne, żeby kurator był normalny, żeby pokazał zdjęcie wnuczka. Wtedy wiem, jaki to człowiek”.

Z rozmów przeprowadzonych z wieloma z moich podopiecznych wynika, że ważna jest dla nich relacja z osobami, z którymi, na skutek orzeczenia sądu, muszą się spotykać. Od tego, jak kurator z nimi rozmawia, zależy ich zdaniem to, czy mówią prawdę o przebiegu okresu próby oraz czy się z kuratorem kontaktują. Niechętnie dzwonią i przychodzą na spotkania z osobami, które „traktują ich z góry”, odnoszą się do nich służbowo. Kurator dla dorosłych jest przez swoich podopiecznych traktowany zwykle jak przedstawiciel represyjnego systemu, który ich skazał, niekiedy uwięził i w dalszym ciągu zniewala poprzez kontrolowanie tego, jak żyją. Trudno się dziwić, że kontakt z kuratorem nie kojarzy się z niczym przyjemnym, chociaż niejednokrotnie stanowi przyczynek do wprowadzenia pozytywnych zmian w życiu osoby dozorowanej.

Magda, lat 32, matka czwórki dzieci, mieszkanka Ośrodka Interwencji Kryzysowej, opowiada, że jej kontakt z asystentem rodziny, młodą, niezamężną i bezdzietną kobietą, zaczął się od tego, że pani asystent udzielała jej rad dotyczących wychowania dzieci. Magda mówi: „Nie potrzebuję moralizowania, żadnych rad. Co ona wie o wychowaniu dzieci? Obraziła mnie, mówiąc, żebym nie sprowadzała mężczyzn, bo to ma zły wpływ na dzieci. A ja nikogo nie sprowadzałam. Przyjaźniłam się z jednym chłopakiem i tak, przychodził do mnie czasami, ale co w tym złego? Nie jestem jakąś puszczalską. Potem już nie chciałam z nią rozmawiać. To znaczy rozmawiałam, byłam miła, ale to już było bez znaczenia”.

O innej osobie, z którą miała kontakt w sytuacji korzystania z pomocy instytucjonalnej, Magda mówi: „Mam panią Jadzię. Pani Jadzia jest pracownikiem socjalnym i zna mnie od dziecka, wie pani, od małolata, jak jeszcze ćpałam i pani Jadzia mi pomagała. Zawiozła mnie do ośrodka i cały czas wspierała. Dzwonimy do siebie, mogę z nią porozmawiać o wszystkim, dała mi więcej niż matka, w zasadzie była dla mnie jak matka i jest nadal. Teraz choruje i bardzo się o nią martwię...”.

Wspomniana pani Jadwiga w sytuacjach, które tego wymagają, służy Magdzie pomocą, pozostaje w kontakcie z Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej, w którym Magda przebywa razem z dziećmi, uczestniczy w dotyczących jej zespołach problemowych; chociaż relacja między praktykiem a klientem w tym przypadku wykracza poza usankcjonowane przepisami normy, wydaje się, że jest dla obu stron satysfakcjonująca. Magdzie, która nie ma kontaktu z matką i w trudnej sytuacji życiowej pozbawiona jest wsparcia osób bliskich, poczucie, że komuś na niej zależy i głęboka więź z drugim człowiekiem dają oparcie oraz motywację do wprowadzania w swoim życiu pozytywnych zmian.

Powyższe przykłady pokazują, że sposób, w jaki osoby pracujące z ludźmi z różnych obszarów problemowych komunikują się z nimi w toku podejmowanych działań o charakterze pomocowym, ma kluczowe znaczenie w kontekście efektywności tych aktywności.

Błędy w zakresie komunikacji mogą negatywnie wpłynąć na przebieg procesu resocjalizacyjnego czy interwencji o charakterze pomocowym, a nawet uniemożliwić osiągnięcie pożądanego efektu oddziaływań. To, co i komu mówimy, może mieć ogromny wpływ nie

tylko na efekty naszej pracy, lecz w szerszym kontekście również na poczucie własnej wartości naszych podopiecznych oraz na zaufanie do instytucji, którą reprezentujemy. Kiedy podopieczny słyszy, jak kurator wyraża się pogardliwie o innym dozorowanym, może wyciągnąć wniosek, że kuratorzy nie szanują osób, którymi, zgodnie z przepisami, się opiekują (niektórzy podopieczni wiedzą, że „kurator” to znaczy „opiekun”). Kiedy interwent, myśląc, że zakończyło się połączenie telefoniczne, w wulgarnych słowach wypowie się o osobie dzwoniącej, w pewnym sensie wystawia złą opinię innym interwentom i zniechęca dzwoniącego do korzystania z ich pomocy.

Jeśli założymy, że celem praktyków, którzy w ramach wykonywania obowiązków spotykają się z osobami wymagającymi wsparcia, jest doprowadzenie do korzystnej zmiany w postawach podopiecznych i pomoc w usamodzielnieniu, możemy zaryzykować tezę, że sposób rozmowy oraz charakter relacji z klientem stanowi o jakości pracy. Jest też oczywiste, że osoba pozostająca w trudnej sytuacji życiowej będzie chciała skorzystać z oferowanej pomocy tylko wtedy, gdy w relacjach z profesjonalistą doświadczy poczucia bezpieczeństwa, zaufania, życzliwości, szacunku, empatycznego zrozumienia, troski oraz niezawodnego wsparcia.

4. Dialog Motywujący w procesie pomagania osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej

Podstawowym założeniem relacji z drugim człowiekiem jest to, że wszystko, co w życiu najważniejsze, wydarza się w bezpośrednich, interpersonalnych spotkaniach. Carl Rogers, przyglądający się zagadnieniom rozwoju człowieka, przyjął założenie, że źródłem zdrowia psychicznego jest umiejętność włączania nowych doświadczeń do swojego pola fenomenologicznego, wyznaczana przez zdolność do kontaktu z własnymi potrzebami i uczuciami. W toku rozwoju jednostki pojawia się potrzeba akceptacji ze strony innych, co przejawia się poszukiwaniem szacunku, uznania i miłości. Zdaniem Rogersa jedynie bezwarunkowa akceptacja umożliwia pełnię doświadczeń i akceptację siebie²⁶.

Osoby trafiające do kuratorów sądowych, pracowników socjalnych czy interwentów doświadczają trudnych życiowych problemów. Często czują się bezradne, mają poczucie, że „nie dały rady”, zawiodły siebie i swoich bliskich. Niejednokrotnie doświadczyły odrzucenia, mają niskie poczucie swojej wartości; czasami potrzebują porady fachowca, zawsze zaś – zrozumienia. Tym, co może stworzyć przestrzeń do rozmowy i współpracy, która zawocuje trwałą zmianę, jest empatia i umiejętne towarzyszenie w tym procesie. Idea wzmocnienia (*empowerment*) jako jeden ze współczesnych nurtów pracy socjalnej uwzględnia przekonanie, że „wszyscy ludzie mają nietknięte, trudne do oszacowania zasoby zdolności umysłowych, fizycznych, emocjonalnych, społecznych i duchowych, które mogą znaleźć swój wyraz w aktywnym kreowaniu nowej sytuacji życiowej”²⁷.

²⁶ B. Thorne, *Carl Rogers. Biografia*, przeł. E. Wojtych, Gdańsk 2006.

²⁷ B. Dubois, K.K. Miley, *Praca socjalna: zawód, który dodaje siłę*, t. 1–2, przeł. K. Czekał, Warszawa 1996, s. 144.

Jedną ze strategii pracy z osobami, które z różnych powodów utraciły kontrolę nad swoim życiem, jest postępowanie oparte na metodzie dialogu motywującego (*Motivational Interviewing* – MI), opracowanej przez Williama R. Millera i Stephena Rollnicka z myślą o pacjentach uzależnionych od substancji psychoaktywnych²⁸. Autorzy metody, odwołując się do humanistycznych poglądów Rogersa na temat natury człowieka i dążenia jednostki do samorealizacji oraz zmiany obrazu siebie, opracowali taką strategię pracy z osobą z problemem alkoholowym, która umożliwia odkrywanie przez pacjenta własnej motywacji do zmiany zachowań, które stoją w sprzeczności z pragnieniami. Powyższa forma komunikacji terapeutycznej opiera się na założeniu, że każda jednostka posiada ogromne zasoby pozwalające na dokonanie zmiany w zakresie własnych postaw i zachowań, a w efekcie swojej życiowej ścieżki. Jednak aby mogła pojawić się naturalna motywacja do zmiany, należy stworzyć odpowiednie warunki sprzyjające odkrywaniu posiadanych możliwości rozwojowych. Praktycy działający w różnych obszarach interwencji i specjalizacji zawodowej mogą pomóc w odnalezieniu osobistej motywacji poprzez sprzyjającą rozwojowi postawę, która polega na okazywaniu szczerości, autentyczności i wewnętrznej spójności w spotkaniu z drugą osobą²⁹.

Dialog motywujący (DM) to empirycznie ugruntowana metoda kliniczna, przydająca się pracownikom instytucji resocjalizacyjnych, specjalistom w zakresie leczenia uzależnień, terapeutom oraz wielu innym osobom zatrudnionym w zawodach, które polegają na niesieniu pomocy ludziom mającym trudności z potencjalną zmianą z różnych obszarów problemowych. Obecnie metoda dialogu motywującego, która w zaskakującym tempie rozpowszechniła się na całym świecie, stosowana jest w pracy z różnymi klientami w ośrodkach resocjalizacyjnych, ośrodkach leczenia uzależnień, instytucjach ochrony zdrowia psychicznego i instytucjach opieki społecznej³⁰.

Podczas pracy z osobami znajdującymi się w trudnych sytuacjach życiowych przekonałam się, że mogę rozumieć ich problemy, opracowywać przemyślane plany pracy i wdrażać empirycznie oraz formalnie uzasadnione metody oddziaływania, jednak nie gwarantuje to pozytywnych efektów moich działań. Dialog motywujący umożliwia krótkie interwencje w procesie nawiązywania kontaktu, angażowania i interweniowania, może być zatem stosowany przez wszystkich „pomagaczy”, którzy towarzyszą swoim podopiecznym w ich zmaganiach z życiowymi trudnościami.

Miller i Rollnick w praktycznym stosowaniu rozmowy motywującej nawiązują do wypracowanej przez Prochaska i DiClemente koncepcji Wielowymiarowego Modelu Stadiów Zmiany, wymagającego od osoby prowadzącej terapię silnej świadomości celu, do którego dąży, oraz umiejętności poprawnego rozpoznania odczuć, myśli i zachowań osoby uzależnionej, co stanowi podstawę do klasyfikacji aktualnego stadium cyklu terapeutycznego oraz

²⁸ W.R. Miller, S. Rollnick, *Motivational Interviewing*, New York 1991.

²⁹ C.R. Rogers, *Sposób bycia*, przeł. M. Karpiński, Poznań 2002, s. 64, 129.

³⁰ D.B. Rosengren, *Rozwijanie umiejętności w dialogu motywującym. Podręcznik praktyka z ćwiczeniami*, przeł. M. Cierpisz, Kraków 2013, s. 9.

zaplanowania strategii motywującej³¹. Miller i Rollnick uważają, że praca z osobą uczestniczącą w terapii nie polega na przypisywaniu jej etykietek, oskarżaniu o to, że zaprzecza, opiera się lub jest uzależniona. Twórcy rozmowy motywującej optują za „zaczynaniem pracy z klientem tam, gdzie on jest, gdziekolwiek by nie był, za próbą zmiany tego, jak klient siebie postrzega, a nie za argumentowaniem i spieraniem się o etykiety”³².

Wiele aspektów dialogu motywującego możemy znaleźć w różnych systemach terapeutycznych, a także w myśli pedagogicznej czy filozoficznej. Wyjątkowe w tej metodzie komunikacji jest ich połączenie, rytm wykorzystania oraz zastosowanie w celu wywołania języka zmiany. Na dialog motywujący składa się kilka istotnych czynników, takich jak jego duch, zasady oraz narzędzia komunikacyjne, które pomagają w budowaniu dobrej relacji z pacjentem oraz wspierają kolejny element, język zmiany.

Opisywana metoda nie jest jedynie zbiorem technik lub interwencji, lecz sekwencją określonych zachowań profesjonalisty; z osobą, wobec której podejmuje się interwencję, pracuje się w duchu współpracy, wydobywa jej własne pomysły i rozwiązania przy zachowaniu jej pełnej autonomii. Stosujący tę strategię praktyk zakłada, że jego klient jest ekspertem w dziedzinie samego siebie, stara się więc wydobyć od niego informacje na temat powodów i potencjalnych przyczyn zmiany, poddając, jeżeli uzna to za stosowne, pod rozwagę różne możliwości oraz skłaniając do ujawniania celów, wartości i dążeń, aby podopieczny sam wysuwał argumenty przemawiające za koniecznością zmiany.

Miller i Rollnick do zasad dialogu motywującego zaliczyli: zwalczanie odruchu naprawiania, zrozumienie motywacji, słuchanie oraz podbudowanie klienta³³. Odruch naprawiania powstaje wraz z pragnieniem niesienia pomocy. Chcemy pomóc człowiekowi w trudnej sytuacji, aby wiódł lepsze, szczęśliwsze życie. Problem polega na tym, że nasza chęć aktywnego naprawiania problemów nie uwzględnia potencjalnej ambiwalencji osoby, której chcemy pomóc. Zmiany mogą nieść za sobą negatywne skutki, towarzyszy im lęk przed nową sytuacją, niepewność tego, do czego doprowadzą, co może przemawiać za podtrzymaniem obecnych zachowań. Aktywnym procesem odpierania powodów do zmiany jest opór. Badania wskazują na bezpośredni wpływ zachowań praktyka na opór klienta³⁴. Do zachowań, które go zwiększają, należą: tłumaczenie klientowi, że ma problem, przekonywanie o korzyściach zmian, mówienie, jak powinien się zmieniać oraz ostrzeganie przed konsekwencjami zmiany. Argumenty, które mają przekonać do płynącej ze zmiany korzyści, w rzeczywistości zmniejszają prawdopodobieństwo wprowadzenia jej w życie.

³¹ J.O. Prochaska, C.C. DiClemente, *Transtheoretical therapy. Toward a comprehensive a more integrative model of change*, „Psychotherapy: Theory, Research and Practice” 1992, nr 19; zob. W.R. Miller, S. Rollnick, *Motivational Interviewing*, op. cit., s. 51–52.

³² W.R. Miller, S. Rollnick, *Motivational Interviewing*, op. cit., s.59.

³³ W języku angielskim zasady te układają się w akronim *RULE* (ang. „zasada”): „Resist the righting reflex; Understand your client’s motivation; Listen to your client; Empower your client”.

³⁴ G.R. Patterson, M.M. Clark, J.H. Cerhan, S. Pruthi, Y.E. Geda, L.C. Dale, *Therapist behaviors as a determinant of client non-compliance: A paradox for the behaviour modifier*, „Journal of Consulting and Clinical Psychology” 1985, nr 53, s. 846–851.

W duchu dialogu motywującego przyjmujemy założenie, że motywacja wypływa z klienta. To nie my motywujemy, lecz odnajdujemy motywację w osobach, którym pomagamy „pomiędzy ich pragnieniami a tym, jak ich zachowania mają się do osiągania tych celów”, poprzez stwarzanie warunków, w których to klient mówi nam, dlaczego i jak zmiana powinna nastąpić³⁵.

Imperatyw każący nam słuchać związany jest z dokonaniem Carla Rogersa i jego sposobem rozumienia pracy z klientem. Aby pomagać w procesie wprowadzania zmian, musimy stworzyć atmosferę, w której osoby przychodzące do nas – czasami niechętnie bądź pod przymusem – będą mogły bezpiecznie przyglądać się swoim problemom i mierzyć się z trudnymi dylematami. Możemy robić to, przeżywając oraz komunikując empatię, dając jej wyraz poprzez akceptację uczuć i perspektywy klienta, pamiętając, że nie jest to tożsame ze zgodą na jego destrukcyjne czy zagrażające innym zachowania. Możemy przedstawiać własne poglądy, nie przekonując klientów do uznania ich trafności.

W swojej praktyce sądowego kuratora zawodowego dla dorosłych mam na uwadze trudności, których może doświadczać skazany w kontakcie z przedstawicielem utożsamianego z represją i karą systemu, podkreślam więc autonomię rozmówcy poprzez informowanie o tym, że będę zadawać pytania dotyczące różnych obszarów jego życia, i pytanie, czy nie stanowi to dla niego problemu. Pytam, od czego chciałby zacząć. Jako organ wykonawczy sądu jestem zobligowana do rozpoznania sytuacji osoby skazanej, w duchu dialogu motywującego staram się jednak okazać jej szacunek i umożliwić podejmowanie decyzji tam, gdzie pozwalają na to procedury. Kiedy jako kurator lub interwent w Ośrodku Interwencji Kryzysowej zamierzam udzielić porady, upewniam się, że osoba, z którą rozmawiam, chce ją usłyszeć. Wyrażenie zgody daje poczucie, że przekazywane przeze mnie treści są pożądane, co zwiększa prawdopodobieństwo, że osoba, z którą rozmawiam, zechce z nich skorzystać.

Twórcy metody zauważyli, że zmiana może nastąpić jedynie wówczas, gdy klienci angażują się w jej dokonanie, co pozostaje w zgodzie ze stwierdzeniem DiClemente, że „wszelka zmiana jest w istocie zmianą siebie”³⁶. Zgodnie z tą zasadą powinniśmy wspierać klientów i wzmacniać w nich poczucie własnej sprawczości poprzez budowanie przekonania, że mają możliwości wprowadzenia w swoim życiu zmian i wiedzą, jak najlepiej tego dokonać. Osoby, które z różnych powodów trafiają do przedstawicieli instytucji resocjalizacyjnych bądź pomocowych, niejednokrotnie próbowały w przeszłości, bez sukcesu, wprowadzić zmianę w życiu. Z tego powodu mogą odczuwać wstyd lub brak nadziei. Wyniki badań wskazują na wpływ przekonania terapeutów na ułatwianie zmiany klienta oraz rolę sposobu ich komunikowania³⁷. To, co możemy zrobić jako profesjonalści, to czynnie kultywować postawę nadziei i komunikować to klientom. Podstawowe narzędzia pomagające w budowaniu dobrej, sprzyjającej wprowadzaniu zmiany relacji z klientem to: pytania otwarte, dowartościowania, odzwierciedlenia i podsumowania. Stosowanie ich pozwala

³⁵ D.B. Rosengren, *Rozwijanie umiejętności w dialogu...* op. cit., s. 29.

³⁶ C.C. DiClemente, *Addiction and change: How addictions develop and addicted people recover*, New York 2010.

³⁷ G.J. Leak, A.S. King, *Effect of counsellor expectations on alcoholic recovery*, „Alcohol Health and Research World” 1977, nr 11 (3), s. 16–22.

uniknąć „przepytowania” oraz stworzyć sytuację, w której to klient jest specjalistą od swojego życia i wie najlepiej, co jest dla niego dobre, a praktyk pomaga w odkryciu prowadzącej do tego ścieżki.

Miller i Rolnick opisują proces dialogu motywującego w kategoriach dwóch faz³⁸, z których pierwsza ma na celu zwiększenie znaczenia zmiany oraz umocnienie wiary w siebie i rozstrzygnięcie ambiwalencji, druga natomiast służy umocnieniu w kliencie zobowiązania do zmiany oraz wynegocjowaniu jej planu³⁹. W strategii tej, przepojonej szacunkiem dla wartości i autonomii klienta, wykorzystujemy wrodzoną skłonność człowieka do wybierania tego, co dla niego, w dłuższej perspektywie, najlepsze poprzez wspólną pracę nad rozpoznaniem pragnienia zmiany w pozornie destrukcyjnych zachowaniach⁴⁰. Dialog motywujący kładzie akcent na wypowiedzi określane jako „język zmiany”, a za cel przyjmuje pomoc klientom w wypowiedaniu powodów do zmiany, co, jak wskazują wyniki badań, utrwala jej zamiar⁴¹.

Podstawę efektywnego porozumiewania się stanowi uświadomienie sobie wartości innych osób oraz korzyści, jakie może nam przynieść komunikowanie się z nimi, także poza tymi czysto zawodowymi. Jeżeli na drugą osobę spojrzemy jak na potencjalne źródło szeroko pojętej wiedzy, zrozumiemy, że może ona pomóc nam w osobistym rozwoju; wówczas komunikacja nabierze innego znaczenia, otworzy nowe możliwości. Stanie się nie przykrą koniecznością, lecz ciekawym spotkaniem z drugim człowiekiem.

Porozumiewanie się oznacza przede wszystkim koncentrację na drugim człowieku, nie dotyczy nas, tylko ludzi, z którymi się kontaktujemy, co w rozmowie przejawia się cierpliwym słuchaniem, a nie wyczekiwaniem, aby wypowiedzieć swoje zdanie. Przeniesienie uwagi na rozmówcę i koncentracja na jego problemach wymaga jednak pewnej dojrzałości, rozumianej jako „umiejętność dostrzegania świata oczami innych i działania w ich imieniu”⁴². Niestety, chociaż niewątpliwie ułatwiałoby nam to pracę, nie jesteśmy wszystkowiedzący, zdarza się, że to nasz podopieczny wie lepiej, a jeżeli nie lepiej, to „wie swoje”, naszym zadaniem zaś jest dostosować zarówno sposób komunikacji, jak i rodzaj oddziaływań, do konkretnej sytuacji przy poszanowaniu podopiecznego jako jednostki.

Kurator sądowy podejmuje bezpośrednie oddziaływania resocjalizujące w pracy z osobą dozorowaną w sytuacji przymusu wychowawczego spowodowanego wyrokiem sądu. Pracownik socjalny, który podejmuje pracę z osobą zwracającą się o pomoc, nakłada na nią szereg zobowiązań warunkujących udzielenie wsparcia. Jednak niezależnie od tego, jak bardzo osoba dozorowana odczuwa przymus podporządkowania się zasadom wynika-

³⁸ W.R. Miller, S. Rolnick, *Wywiad motywujący: jak przygotowywać ludzi do zmiany*, przeł. A. Pokojska, Kraków 2010.

³⁹ W najnowszym podręczniku dialogu motywującego autorzy rezygnują z opisywania dwóch faz DM na rzecz czterech ogólnych procesów: angażowania, ukierunkowywania, wywoływania i planowania.

⁴⁰ D.B. Rosengren, *Rozwijanie umiejętności w dialogu...* op. cit., s. 41.

⁴¹ P. Amrhein, W.R. Miller, C.E. Yahne, M. Palmer, L. Fulcher, *Client commitment language during motivational interviewing predicts drug use outcomes*, „Journal of Consulting and Clinical Psychology” 2003, nr 71, s. 862–878.

⁴² *Ibidem*, s. 44.

jącym z faktu pozostawania pod dozorem, czy człowiek korzystający z usług ośrodków pomocy społecznej zdaje sobie sprawę z konieczności wywiązania się z określonych obowiązków – kurator lub pracownik ośrodka pomocy społecznej może pozostać wierny swojemu pedagogicznemu powołaniu i pamiętać, że jego podstawowym zadaniem jest wspomaganie rozwoju powierzonych pod opiekę podopiecznych, stwarzanie im możliwości odnalezienia sensu własnego życia, a nie karanie ich czy represjonowanie.

Polskie Towarzystwo Terapii Motywującej, widząc potrzebę szerzenia formuły dialogu motywującego wśród pracowników pomocy społecznej, uznało tę metodę za nowatorski sposób motywowania do zmiany w pracy socjalnej. Stworzono kryteria dotyczące kształcenia specjalistów w tym zakresie, powstał regulamin certyfikowania terapeutów. Dialog motywujący stosowany jest w obszarze uzależnień i przemocy. Terapeuci do niedawna uczeni byli sposobów przekonywania pacjentów, by podjęli pełną abstynencję. Obecnie coraz powszechniejszy jest pogląd, że takie podejście nie gwarantuje powodzenia terapii. Dialog motywujący, podkreślający autonomię klienta, pozwala terapeutom na wzbudzenie chęci wprowadzenia zmian umożliwiających wyjście z uzależnienia oraz skutecznie pomaga w ich utrzymaniu⁴³.

Podsumowując, dialog motywujący jest interwencją, która:

- opiera się na dowodach – opublikowano ponad dwieście randomizowanych badań klinicznych;
- jest stosunkowo krótka – DM najczęściej stosuje się jako krótką, złożoną z 1–4 sesji, interwencję, w której jedna konsultacja trwa do 15 minut;
- daje się zdefiniować i weryfikować – opracowano rzetelne narzędzia do oceny jakości prowadzonego dialogu motywującego;
- ma testowalne mechanizmy działania – zbadano kilka potencjalnych mediatorów skuteczności rozmów motywujących;
- może być uogólniana na różne obszary problemowe;
- jest komplementarna w stosunku do innych metod terapeutycznych;
- może być przyswojona przez różnych usługodawców⁴⁴.

Podsumowanie

Efektywność to pojęcie niejednoznaczne, posiadające wiele synonimów. W związku z tym, że charakter niniejszej publikacji nie umożliwia ukazania różnorodności jej definiowania, przyjmuję rozumienie efektywności jako bycie kompetentnym (w podejściu Adlera zakłada się istnienie „motywu_efektywności”, który sprawia, że dziecko odczuwa silną po-

⁴³ *Dialog motywujący. Praca z osobami uzależnionymi behawioralnie*, red. J.M. Jaraczewska, M. Adamczyk-Zientara, Warszawa 2015, s. 243–247.

⁴⁴ W.R. Miller, S. Rolnick, *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, przeł. R. Andruszko, Kraków 2014, s. 520.

trzebę stania się kompetentnym, aby przełamać poczucie nieodpowiedniości lub niższości⁴⁵. Definicje efektywności zakładają, że jest ona bezpośrednio powiązana ze zdefiniowanymi celami oraz indywidualnym poziomem satysfakcji z wykonanego wysiłku; ukazuje, w jakim stopniu uzyskane rezultaty są zgodne z założonymi celami. Interpretacja efektywności jest szeroka i obejmuje takie pojęcia jak: skuteczność, sprawność, wydajność⁴⁶.

Wykonując zawody, które niejako z definicji wiążą się z pomaganiem, możemy przyjąć założenie, że sposób, w jaki się komunikujemy, powinien służyć temu celowi. Ludzie, których spotykamy w sytuacjach prywatnych oraz zawodowych, chcą, żeby się o nich troszczyć, a my, pomagając im uwierzyć, że ich problemy naprawdę nas interesują, otwieramy drzwi do porozumienia, współpracy i komunikacji. Warto zatem pokazać rozmówcy, w jaki sposób możemy mu pomóc. Wszyscy czasami potrzebujemy wsparcia i chętnie podejmujemy współpracę z osobami, które mogą go udzielić. Osoby z różnych względów nieporadne życiowo, z którymi spotykamy się w ramach podejmowanych zadań, szczególnie potrzebują pomocy, a my niejednokrotnie jesteśmy jedynymi, którzy chcą jej udzielić. Wskazana jest jednak duża ostrożność przy angażowaniu się w pomaganie innym, aby nasze działanie nie zamieniło się w opiekę. Czynności podejmowane wobec osób dorosłych, które muszą się nauczyć funkcjonowania w społeczeństwie, powinny polegać na wskazywaniu sposobów rozwiązywania problemów, udzielaniu kompetentnych porad oraz kierowaniu do instytucji, które w zakresie swojej działalności mają przewidziane działania pomocowe. Przy zachowaniu dużej ostrożności, pozwalającej uniknąć manipulacji i wykorzystania, możemy liczyć na pozytywne efekty działań podjętych wspólnie z osobą podlegającą naszej pieczy.

W kontekście pracy kuratora niezmiernie trudno ocenić skuteczność podejmowanych działań, w tym skuteczność komunikacji z podopiecznym. Zwykle to, czy udało się osiągnąć zaplanowane zamierzenia, staje się widoczne po długim czasie i, niestety, nie zawsze możemy mieć pewność, czy to nasza zasługa. Zdarzają się jednak sytuacje, kiedy od skazanego lub jego rodziny otrzymujemy wyraźne sygnały świadczące o tym, że przeprowadzone przez nas rozmowy motywacyjne, wychowawcze lub wspierające zmieniły nastawienie dozorowanego w sposób pożądaný przez najbliższych czy też szeroko rozumiane społeczeństwo.

Co zatem zrobić, aby się skutecznie komunikować? By zwiększyć możliwość wywierania wpływu, należy koncentrować się na rozmówcy i dotyczących go sprawach, zadawać przemyślane pytania. Warto, jeżeli wymaga tego sytuacja, wyrazić gotowość do udzielenia pomocy, co wywiera wrażenie trwające dłużej niż wypowiedziane przez nas słowa. Mówiąc o koncentrowaniu się na drugiej osobie, mam na myśli postawę faktycznego zainteresowania jej sprawami, kiedy udzielane przez nas porady nie stanowią celu samego w sobie i nie mają za zadanie podnieść naszego samopoczucia, lecz są próbą wyjścia naprzeciw rozmówcy. Postawa taka wymaga dojrzałości rozumianej jako umiejętność patrzenia na świat

⁴⁵ A.S. Reber, E.S. Reber, *Słownik psychologii*, red. I. Kurcz, K. Skarżyńska, przeł. B. Janasiewicz-Kruszyńska i in., Warszawa 2008, s. 189.

⁴⁶ A. Pyszka, *Istota efektywności, definicje i wymiary*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2015, nr 230, s. 14.

cudzymi oczami oraz działania w czyimś imieniu; jednak aby ją osiągnąć, trzeba cenić innych ludzi, kierować na nich swoją uwagę w sposób niepozostawiający wątpliwości, że są dla nas ważni.

Wskazywane w literaturze przedmiotu czynniki, które umożliwiają budowanie relacji pomocowej oraz wzbudzanie w osobach znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych motywacji do wprowadzania korzystnych zmian, pozostają w analogii do założeń dialogu motywującego. Szacunek do osób, z którymi w ramach wykonywania obowiązków zawodowych spotykają się praktycy, uznanie ich pełnej autonomii oraz zrozumienie, że to one najlepiej wiedzą, co jest dla nich dobre, pozwala na głębsze poznanie problemów oraz towarzyszenie w ich rozwiązywaniu, co zdejmuje z profesjonalistów brzemień odpowiedzialności. W realizacji tych założeń pewną trudność stanowi konieczność wykonywania zadań kontrolnych związanych z pełnieniem ról zawodowych czy nakładanie na klientów zobowiązań, jednak zmiana nastawienia i rozmowa w duchu akceptacji, co nie musi oznaczać aprobaty, pozwala na stworzenie atmosfery, w której klient ma poczucie samostanowienia.

Każdą sytuację, gdy człowiek w potrzebie zwraca się o pomoc do profesjonalisty i z powodu jego niskich kompetencji tej pomocy nie otrzymuje, uważam za straconą szansę i grzech zaniedbania. Wybierając ścieżkę zawodową, każdy z nas, bardziej lub mniej świadomie, podejmuje decyzję co do tego, jak bardzo zaangażuje się w swoją pracę. W przypadku tak zwanych zawodów pomocowych od zaangażowania praktyków zależy życie innych osób, dlatego też konieczne wydaje się podnoszenie kompetencji oraz poszukiwanie sposobów, które mogą przybliżyć nas, profesjonalistów, do sukcesu zawodowego i osiągnięcia satysfakcji z tego, co robimy.

Bibliografia

- Amrhein P., Miller W.R., Yahne C.E., Palmer M., Fulcher L., *Client commitment language during motivational interviewing predicts drug use outcomes*, „Journal of Consulting and Clinical Psychology” 2003, nr 71.
- Argyle M., *Psychologia stosunków międzyludzkich*, przeł. W. Domachowski, Warszawa 2002.
- Borzyszkowska H., *O powinnościach pedagoga specjalnego*, „Kultura i Edukacja” 1993, nr 1.
- Czapów C., *O metodzie indywidualnych przypadków*, „Opieka – Wychowanie – Terapia” 1963, nr 10.
- Czerepaniak-Walczak M., *Między dostosowaniem a zmianą*, Szczecin 1995.
- Dialog motywujący. Praca z osobami uzależnionymi behawioralnie*, red. J.M. Jaraczewska, M. Adamczyk-Zientara, Warszawa 2015.
- DiClemente C.C., *Addiction and change: How addictions develop and addicted people recover*, New York 2010.
- Dubois B., Miley K.K., *Praca socjalna: zawód, który dodaje sił*, t. 1–2, przeł. K. Czekaj, Warszawa 1996.

- Dudzikowa M., *Kompetencje autokreacyjne – czy i jak są możliwe do nabycia w toku studiów pedagogicznych*, [w:] *Ewolucja tożsamości pedagogiki*, red. H. Kwiatkowska, Warszawa 1994.
- Dylak S., *Wizualizacja w kształceniu nauczycieli*, Poznań 1995.
- Garlej-Drzewicka E., *Wokół kompetencji pedagoga specjalnego*, [w:] *Nauczyciel szkoły specjalnej – szanse i bariery działalności zawodowej*, red. J. Michalski, Warszawa 2002.
- Grzegorzewska M., *Postawa kuratora sądowego wobec nieletniego znajdującego się w warunkach wykołejenia*, „Szkola Specjalna” 1967, nr 2.
- Kawula S., *Pomocniczość i wsparcie*, Olsztyn 2002.
- Lalak D., *Teoretyczny i praktyczny sens metody indywidualnych przypadków*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1995.
- Leak G.J., King A.S., *Effect of counsellor expectations on alcoholic recovery*, „Alcohol Health and Research World” 1977, nr 11 (3).
- Maxwell J.C., *Wszyscy się komunikują, niewielu potrafi się porozumieć. Sekrety technik komunikacji ludzi sukcesu*, red. M. Schefs, przeł. K. Pawłowski, Warszawa 2011.
- Miller W.R., Rolnick S., *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, przeł. R. Andruszko, Kraków 2014.
- Miller W.R., Rollnick S., *Motivational Interviewing*, New York 1991.
- Miller W.R., Rolnick S., *Wywiad motywujący: jak przygotowywać ludzi do zmiany*, przeł. A. Pokojska, Kraków 2010.
- Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K., *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, przeł. D. Kobylińska, P. Izdebski, A. Jaworska, Warszawa 2007.
- Mosty zamiast murów: o komunikowaniu się między ludźmi*, red. J.R. Stewart, przeł. J. Suchecki i in., Warszawa 2002.
- Mudrecka I., *Rodziny kurator sądowy w percepcji nadzorowanych*, Opole 1997.
- Patterson G.R., Clark M.M., Cerhan J.H., Pruthi S., Geda Y.E., Dale L.C., *Therapist behaviors as a determinant of client non-compliance: A paradox for the behaviour modifier*, „Journal of Consulting and Clinical Psychology” 1985, nr 53.
- Pospiszyl K., *Resocjalizacja nieletnich. Doświadczenia i koncepcje*, Warszawa 1990.
- Prochaska J.O., DiClemente C.C., *Transtheoretical therapy. Toward a comprehensive a more integrative model of change*, „Psychotherapy: Theory, Research and Practice” 1992, nr 19.
- Pyszka A., *Istota efektywności, definicje i wymiary*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2015, nr 230.
- Reber A.S., Reber E.S., *Słownik psychologii*, red. I. Kurcz, K. Skarżyńska, przeł. B. Janasiewicz-Kruszyńska i in., Warszawa 2008.
- Rogers C.R., *Sposób bycia*, przeł. M. Karpiński, Poznań 2002.
- Rosengren D.B., *Rozwijanie umiejętności w dialogu motywującym. Podręcznik praktyka z ćwiczeniami*, przeł. M. Cierpisz, Kraków 2013.

- Skrzypczak J., *Samowiedza dorosłych w zakresie komunikacji interpersonalnej a ich poziom kompetencji społecznych*, [w:] *Kompetencje społeczne dorosłych. Język – piękno – dobro – śmierć*, red. R. Urbański-Korż, Toruń – Poznań 2000.
- Słownik wyrazów obcych, <https://www.bryk.pl/slovniki/slovník-wyrazow-obcych> [27.10.2017].
- Spitzberg B.H., Cupach W.W., *Interpersonal skills*, [w:] *Handbook of interpersonal Communications*, red. H.L. Knapp, J.A. Daly, Thousand Oaks 2002.
- Stech K., *Kompetencje zawodowe nauczyciela – spojrzenie na problem*, [w:] *Kompetencje nauczyciela wychowawcy*, red. K. Ferenc, E. Kozioł, Zielona Góra 2002.
- Thorne B., *Carl Rogers. Biografia*, przeł. E. Wojtych, Gdańsk 2006.
- Tokarz M., *Argumentacja, perswazja, manipulacja. Wykłady z teorii komunikacji*, Gdańsk 2006.
- Tyszka Z., *Rola kuratora sądowego w resocjalizacji nieletnich przestępców*, Poznań 1963.
- Węgliński A., *Mikrosystemy wychowawcze w resocjalizacji nieletnich. Analiza pedagogiczna*, Lublin 2000.

Katarzyna Nanowska

Kompetencje komunikacyjne jako czynnik wpływający na efektywność działań podejmowanych przez profesjonalistów wobec osób w trudnych sytuacjach życiowych

W artykule podjęta została problematyka kompetencji komunikacyjnych profesjonalistów zajmujących się udzielaniem pomocy osobom w trudnych sytuacjach życiowych jako istotnego czynnika w kontekście efektywności podejmowanych działań. Do kwestii dotyczących pożądaných form komunikacji odnoszę się z perspektywy teorii kompetencji oraz komunikacji społecznej; odwołuję się do własnych doświadczeń oraz wypowiedzi osób korzystających z różnych form pomocy instytucjonalnej.

Wskazywane w literaturze przedmiotu czynniki, które umożliwiają budowanie relacji pomocowej oraz wzbudzanie w osobach w sytuacji kryzysowej motywacji do wprowadzania korzystnych zmian, pozostają w analogii do założeń dialogu motywującego. Szacunek do osób, z którymi w ramach wykonywania obowiązków zawodowych spotykają się praktycy, poszanowanie pełnej autonomii podopiecznych oraz uznanie, że to oni są specjalistami od własnego życia, pozwala na głębsze poznanie problemów oraz łagodne towarzyszenie podczas ich rozwiązywania.

Celem publikacji jest zachęcenie do stosowania dialogu motywującego jako empirycznie ugruntowanej metody klinicznej oraz rozbudzenie w czytelnikach chęci poszukiwania własnych sposobów pomagania.

Słowa kluczowe: kompetencje, komunikacja, trudne sytuacje życiowe, dialog motywujący.

Communication competence as a factor influencing the effectiveness of actions taken by professionals to help people in difficult life situations

The present article deals with the issue of communicative competence of professionals helping people in difficult life situations as an important factor in the context of the effectiveness of their actions. It tries to answer questions about the desired forms of communication from the perspective of the theory of competence and social communication, referring to the author's experience and statements of people using various forms of institutional assistance.

The factors suggested in the literature to build a good relationship and to motivate people who are in difficult situations to make positive changes are analogous to the principles of the Motivational Interviewing. Respect for people with whom practitioners meet during their professional duties, accepting their full autonomy and recognition that they are specialists in their lives, allows for a deeper understanding of their problems and gentle accompanying in their solution.

The aim of the publication is encouraging practitioners to use of Motivational Interviewing as an empirically established clinical method and to search their own ways of helping.

Keywords: competences, communication, difficult life situations, Motivational Interviewing.

Translated by Katarzyna Nanowska

