

ALICJA KARGUŁOWA

Naukowe Towarzystwo Poradoznawcze

e-mail: jozef.kargul@dsw.edu.pl

Pacjent, klient, *homo consultans* – perspektywa andragogiczna¹

W tytule artykułu znalazły się nazwy osób korzystających z pomocy doradców. Mają one walor typologiczny i nie tylko określają różnorodność współczesnych „radzących się”, ale także wskazują na zmiany ekonomiczne, społeczne i kulturowe, jakie zaszły w ostatnim stuleciu, kształtując stosunek ludzi do otaczającego świata, innych osób i siebie samych. Wskazują na zmiany w poradnictwie rozumianym jako relacja międzyosobowa, działalność zorganizowana i proces życia społecznego – miejscach uczenia się ludzi dorosłych.

Słowa kluczowe: *poradnictwo, „radzący się”, pacjent, klient, homo consultans*

Moja wypowiedź jest próbą analizy zagadnień poradoznawczych z perspektywy andragogicznej. Zauważyłam, że takie nauki, jak pedagogika społeczna, andragogika, poradoznawstwo i inne, które badają procesy wychowania, uczenia się, nauczania, opieki, leczenia, pomocy, wreszcie radzenia się i doradzania innym, mają wiele cech wspólnych i w podobny sposób zmiernają do sprecyzowania przedmiotu badań i osadzenia go w ogólnym kontekście kulturowym oraz zakreślenia granic swoich penetracji. W andragogice zagadnienie to ostatnio podjął M. Malewski, analizując granice andragogiki i granice w andragogice (2016, s. 9–39). W poradoznawstwie wcześniej problem ten postawił J. Guichard (Kargulowa i in. 2013, s. 17–41), pytając o granice poradnictwa jako przedmiotu badań tej nauki. Wywołana tym pytaniem dyskusja po-

¹ Artykuł jest poszerzonym tekstem referatu wygłoszonego na III Zjeździe Andragogicznym, *Dorośli w edukacji. Nowe konteksty, odmienne perspektywy, innowacyjne rozwiązania*, Warszawa, 12–13 czerwca 2017 r.

radoznawcza doprowadziła do wniosku, że zarówno procesy puryfikacji, a więc oczyszczania, definiowania, określania zarysu granic przedmiotu badań, czyli poradnictwa, jak i jego translacji, czyli przemieszczania, mieszania, przenoszenia, są stale obecne nie tylko we współczesnej praktyce, ale i w teorii (zob.: Latour 2011). W związku z tym, próbując wyznaczać granice poradnictwa w poradownictwie, zwracamy uwagę na działania związane z głęboko zakorzoną w ludzkiej naturze empatią, troskliwością i potrzebą wzajemności, oraz na radzenie sobie ludzi z wytwarzanymi w kulturze wymaganiami, rygorami, przepisami często o „nieludzkiej” twarzy, rodzącymi problemy egzystencjalne (zob.: Czerkawska 2013), dotyczące bądź sfery wewnętrznej, duchowej² i moralnej, bądź zewnętrznej – materialnej. W andragogice podobne zjawiska odnoszą się do uczenia się dorosłych. O ile bowiem andragodzy badają ludzkie zachowania związane z wielorako rozumianym uczeniem się, o tyle poradownicy analizują strategie radzenia sobie z problemami nie tylko psychologicznymi czy mentalnymi, ale i realnymi, bytowymi, życia codziennego. Zarówno andragodzy, jak i poradownicy, których naukowe poszukiwania dotyczą ważnych obszarów życia ludzi dorosłych, zwracają przy tym uwagę na różnorodne zmiany zachodzące w interesujących ich obszarach oraz wykorzystywanie dziś w skali globalnej technicznych urządzeń charakterystycznych dla społeczeństwa ery komunikacji satelitarnej. Tutaj zajmę się tylko jedną ze zmian, związaną z nazewnictwem osób korzystających z porad. Pragnę zwrócić uwagę, że zamieszczone w tytule ich nazwy nie są tylko grą słowną, ale pokazują ewolucję, jaka zaszła w rzeczywistości społeczno-ekonomiczno-kulturowej i w sposobie postrzegania człowieka, który korzysta z profesjonalnej porady. Można zadać pytanie, dlaczego poruszam tę kwestię w środowisku andragogicznym, które w niewielkim stopniu mogą interesować problemy zajmujące badaczy poradnictwa. Otóż robię to z trzech powodów.

Po pierwsze, zakładam, że o poradę ubiega się człowiek dorosły, dążący do osiągnięcia jakichś celów, a nie dziecko, które raczej oczekuje wskazówki, opieki, wychowania, czy osoba niepełnosprawna intelektualnie, w niewielkim stopniu zdolna do refleksji nad swoim postępowaniem. O poradę ubiega się, czy poradę może otrzymać bowiem ktoś, kto już podjął jakieś działanie fizyczne lub mentalne, napotyka trudność w jego realizacji, czyli dostrzega jakiś problem, z którym chce sobie poradzić lub który próbuje rozwiązać. Takie rozumienie poradnictwa łączy korzystanie z niego, czy uczestniczenie w nim, z ludzką aktywnością, z refleksyjnością, z pewną dojrzałością do podejmowania zadań, a nie tylko z jakimś brakiem (zob.: Czerniawska 1980, s. 195–207; 1996, s. 59–63). I jest to pierwsza teza istotna z perspektywy andragogicznej.

Druga teza wynika z obserwacji życia społecznego i zmian zachodzących w kulturze w aspekcie rozwoju różnych form pomocy i sposobów korzystania z niej, a mó-

² Na akty duchowe człowieka składają się akty poznawania i uznawania prawdy, świadomie przyjęte motywy postępowania, decyzje, akty i procesy wartościowania, przebaczenia, uznania winy, podjęcia odpowiedzialności (Starnawski 2016, s. 127).

więc wprost, z pojawienia się tzw. poradniczego *boomu*. M. Jacyno (2007) pisze o rozwoju kultury terapeutycznej, czego realnym dowodem może być wzrost liczby różnego rodzaju poradni, gabinetów terapeutycznych, placówek relaksacyjnych, ofert wroźbiarskich i punktów konsultacyjnych w sprawie zdrowia, urody, mody i zarządzania różnymi sferami życia i aktywności. Szukanie wskazówek jest odpowiedzią na chaos i nieprzewidywalność naszej rzeczywistości, która odczuwana jest przez większość ludzi dorosłych szukających pomocy doradców.

Trzecie założenie wynikające z przyjęcia tej perspektywy wiąże się z definicją andragogiki jako nauki. *Andragogika jest nauką o całościowym uczeniu się ludzi dorosłych* – czytamy wielokrotnie u M. Malewskiego (2016, s. 35). Sytuacja poradnicza jest miejscem, w którym człowiek się uczy (Kargulowa 2013, 2016a). W sytuacji poradniczej radzący się uzyskuje pewną wiedzę ogólną na temat danego problemu, który jest jego udziałem. Często, kiedy rozwiązuje go, na każdym z etapów zdobywa także wiedzę na temat samego siebie, a proces dochodzenia do niej może mieć charakter terapeutyczny³. Można powiedzieć, że poradnictwo instytucjonalne daje możliwość uczenia się nieformalnego, poradnictwo incydentalne zaś jest okazją do uczenia się pozaformalnego. Wymienione w tytule nazwy „pacjent”, „klient” określają osobę korzystającą przede wszystkim z poradnictwa zinstytucjonalizowanego. *Homo consultans* jest w nieco innej sytuacji.

Pacjent (ten, któremu trzeba poradzić). Początkowo poradnictwo związane było wyłącznie ze wspomaganiami ludzi bezradnych, którzy oczekiwali pomocy we wszystkich tego słowa znaczeniach⁴. Pierwsze poradnie otwierane na przełomie XIX i XX wieku, czy to zawodowe, czy socjalne, kierowały swoje usługi do tych, którzy na skutek przemian ekonomiczno-kulturowych znaleźli się w warunkach dla siebie nowych, nastrożających liczne trudności. Poradnie były organizowane przez instytucje kościelne i świeckie lub pojedyncze osoby zamożne, które stawiały sobie za cel pomóc zaadaptować się – przeważnie napływowej ludności wiejskiej – w powstających miejskich ośrodkach przemysłowych. Uruchomiono poradnictwo zawodowe i rodzinne, i udzielano instrumentalnych porad opartych na diagnozie, co zbliżało je do pracy medycznej i z nią było kojarzone.

³ W tym miejscu warto przytoczyć za B. Jodłowską (2016, s. 87) poglądy Sokratesa. Pisze ona: *ten wielki pedagog i filozof wiedział, że człowiek jako istota poznająca (a poznawanie należy do jego natury) wykracza daleko poza cele utylitarne, wchodząc w coraz to nowe przestrzenie myśli, w odkrywanie nowych światów wtedy, gdy stworzy mu się po temu dobre warunki dla narodzin osobistej wiedzy. Takie warunki stara się stwarzać sytuacja poradnicza.*

⁴ *Słownik języka polskiego* (1979, t. II, s. 797) definiuje słowo „pomóc” jako: 1. wziąć udział w czyjejś pracy, dokonać wysiłku dla dobra innej osoby w celu ulżenia jej w czymś lub poratowania w trudnej sytuacji, udzielić pomocy; także: udzielić komuś środków materialnych, pieniędzy; 2. Wywołać pożądany skutek, rezultat, przydać się na coś, do czegoś; poskutkować; 3. przyczynić się do czegoś, ułatwić coś, podzielać na korzyść, na rzecz czegoś.

Pierwsi wspomagani traktowani byli podobnie jak pacjenci medyczni. Były to osoby, które pouczano, jak postępować w różnych sytuacjach, które wspomagano materialnie, które – używając znanej kąśliwej metafory Poppera (za: Malewski 2001, s. 273) – edukowano, do głów „wlewając przez lejek” wiedzę niezbędną do poradzenia sobie w codzienności. Paternalistyczne podejście do wspomaganych przypominało sytuacje panujące w szkołach dla dorosłych, kursach dla analfabetów itp., gdyż było budowane na tych samych założeniach. Mocniejsi wspomagali słabszych, kierując się nie tylko wiedzą, ale i altruizmem, miłosierdziem, poczuciem obowiązku. Zakładano, że pacjent nie wymaga wyjaśniania celów otrzymywanej porady ani odkrywania głębszych powodów, dla których mu jej się udziela. Był najczęściej traktowany przedmiotowo, pouczany przez dyrektywnego doradcę, wiedzącego, co dla niego jest dobre. Ten doradca-ekspert bazował na wiedzy naukowej: psychologii, medycynie, naukach technicznych. Frank Parsons, który otwierał pierwszą poradnię zawodową dla – jak to napisał É. Claparède – uliczników Nowego Jorku, kierował się altruizmem i poczuciem społecznego obowiązku (Claparède 1924). Powstające w Ameryce i Europie instytucje poradnictwa zawodowego wyposażone zostały w testy i narzędzia pomiarowe, z jednej strony umożliwiające określanie różnych cech charakteru, z drugiej pozwalające utworzyć tzw. profile zawodowe, czyli listę predyspozycji wymaganych w danym zawodzie. Doradcy diagnozując pacjenta, mieli na uwadze, że uzyskując poradę i wykonując zgodny z nią zawód, ma się on stać wydajnym pracownikiem, wspinającym się po szczeblach kariery zawodowej, aż do osiągnięcia mistrzostwa. W życiu społecznym – postrzeganym na kształt organizmu lub maszyny, zbudowanym z jednostek dobrze ułożonych i wykonujących swoje zadania – zabiegano o ład, porządek i postęp, a poradnictwo miało w tym swój udział poprzez społeczną alokację „pacjentów”, już od wyboru przez nich szkoły. Jak widać, określenie pacjent znajduje swoje podłoże społeczno-ekonomiczne w pojawianiu się kapitalizmu, podłoże ideologiczne wyrażające się hasłem „człowiek kowalem swego losu”, podłoże naukowe w psychologii charakteru, rozumianego jako stała i niezmienna struktura wewnętrzna (Malewski 2003, s. 14–22).

Termin „pacjent” nie zniknął ze słownika poradoznawczego. Nadal chętnie posługują się nim psychologowie kliniczni, zatrudnieni w poradniach rodzinnych lub młodzieżowych. I choć raczej kojarzy się z poradnictwem medycznym, w tym psychiatrycznym, przez co niejednokrotnie ma wymowę stygmatyzującą, bywa stosowany w literaturze i w życiu codziennym (m.in. Ładyżyński 2017). Zdaje się nazwą radzącego się odzwierciedlającą paternalistyczne poglądy udzielających porady, wsparcia.

Klient (ten, który się radzi). Termin „klient” został wprowadzony przez C. Rogersa w książce wydanej w 1951 roku i miał być bardziej neutralny niżeli słowo „pacjent” (Rogers 1951/1991). Ze względu na rolę, jaką odegrał C. Rogers w teorii i praktyce poradnictwa, można by na tym zakończyć uzasadnianie obecności tego terminu w poradoznawczym dyskursie i uznać go za bezwzględnie obowiązujący, skoro zapropono-

wany przez klasyka. Jednak warto pokusić się o głębszą jego analizę. Klient, według *Słownika wyrazów obcych PIW* (1958, s. 339), w rozumieniu historycznym, to 1. w starożytnym Rzymie – człowiek pozostający pod opieką możnego pana, patrona, a więc ktoś, kto przypomina pacjenta. Jednakże w nowszym rozumieniu to 2. kupujący, odbiorca w sklepie, gość w restauracji, interesant. 3. osoba powierzająca swoje sprawy adwokatowi, notariuszowi itp. Klient poradnictwa w tym ujęciu – a wydaje się, że rozumienie nowsze miał na uwadze C. Rogers – to nie ten, kto wymaga opieki i oczekuje pomocy, ale ten, kto sam ubiega się o nią. W języku polskim termin ten określa raczej (od)biorcę niż współtwórcę porady, stąd nie przez wszystkich jest akceptowany, chociaż, wraz z ekonomizacją życia społecznego i napływem do codziennego języka terminów powiązanych z podażą i popytem, czyli z ekonomią – budzi coraz mniejsze kontrowersje.

W środowisku wrocławskich paradoznawców najczęściej jednak mówi się o „radzącym się”. Tymczasem określenie radzącego się klientem nie tylko potwierdza jego dojrzałość do korzystania z pomocy doradcy, ale wskazuje na pełną świadomość jej celu ze strony tego, który się o nią stara. Dla klienta sytuacja poradnicza staje się miejscem uczenia się, czyli (trans)formacji struktur doświadczenia, wiedzy i działania – jak ujął to P. Alheit (2011, s. 7). Uczenie się w sytuacji poradniczej nabiera bowiem charakteru ważnego wydarzenia biograficznego. Kontynuowane, w procesie konstruowania porady, odwołuje się najczęściej do inteligencji emocjonalnej, nie rezygnuje z „rozumu instrumentalnego” (Kwaśnica 2014) i może objąć wszystkie formy nabywania wiedzy znane w andragogice (Malewski 2010), choć klient poradnictwa nie zawsze musi być tego świadomy. Włącza się on w tę sytuację z pełnym zaufaniem, jako że – zgodnie z definicją terminu – powierza doradcy swoje egzystencjalne sprawy, odkrywa pewne cechy osobowości (już nie charakteru, zob.: Malewski 2003, s. 14–22), analizuje swój życiowy potencjał. Doradca wprawdzie nie rezygnuje z instrumentalnej racjonalności i nadal się nią kieruje, jednakże przestaje tu być wszechwiedzącą wyrocznią i – jako powiernik i ekspert w danej dziedzinie – z jednej strony dąży do takiej organizacji procesu pomagania, który potwierdzałby wysoki poziom jego kompetencji, z drugiej stara się brać pod uwagę posiadane wiedzę i doświadczenie biograficzne swego klienta, traktując go podmiotowo. W rezultacie zinstytucjonalizowane poradnictwo przypomina tu konsultację dwóch pragmatyków-specjalistów: odpowiedzialnego za swoje życie i znającego siebie klienta oraz eksperta-doradcy. Celem poradnictwa staje się optymalizacja działań klienta, podnosząca ich efektywność.

Poradnictwo dla klienta-interesanta jest usługą i jako takie bywa też postrzegane w kontekście życia społecznego. Następuje jego specjalizacja. Powstają poradnie zdrowia, pracy, życia rodzinnego, wypoczynku. Ich działania wspomagają człowieka dorosłego w poszczególnych obszarach codziennego życia, jak praca, życie rodzinne, czas wolny, nauka i inne. Dostarczają wsparcia dotyczącego często bardziej szczegółowych ich sfer (pośrednictwo pracy, moda, uroda, rozrywka itp.). Pełne uzasadnienie

w jego organizacji znajduje komercjalizacja, konkurencja oraz reklama i marketing. W przestrzeni publicznej zaczynają bowiem dominować specjalistyczne poradnie oferujące pomoc za pewną kwotę. Odciska się na nim – w jego założeniach i realizacji – ekonomizacja społecznego życia. Pojawia się swego rodzaju presja, by zasięgać porad u specjalistów w każdej problematycznej sytuacji.

Wyraźnie widać, że wprowadzenie terminu „klient” wiąże się nie tylko ze zmianą semantyczną, lecz także ze zmianą kulturową. Zmienia się styl życia, w które ma ingerować poradnictwo. Głównym celem staje się efektywność działań i osiąganie sukcesu („być”). Zmienia się podłoże społeczno-ekonomiczne tego życia. Można dziś odnotować dążenie do posiadania własnego doradcy w zakresie mody, prowadzenia gospodarstwa domowego, dysponowania budżetem, wychowania dzieci itp. E. Solarczyk-Ambrozik (2013, s. 35–44) trafnie określa tę przemianę ideologiczną, edukacyjną i społeczną jako przejście *od uspołecznienia „mas” do upodmiotowienia jednostek*.

Pojawiają się jednak pytania, związane z organizacją życia społecznego i granicami poradnictwa, jako sektora pełniącego w nim określoną misję. Czy obecny poziom rozwoju społecznego osiągnął tak wysoki stopień, że zniknęli z życia społecznego ludzie bezradni, którzy niejednokrotnie nie potrafią zwerbalizować swoich problemów? Czy ci wszyscy, którzy nie poszukują doradcy, dobrze radzą sobie z problemami życia codziennego? A więc czy termin „klient” jest w stanie objąć wszystkich wspieranych przez poradnictwo lub wymagających takiego wsparcia? Są to pytania nurtujące zarówno poradoznawców i andragogów, jak i polityków społecznych. Odpowiedź na nie, choć wydaje się negatywna, wymagałaby pogłębionych badań. Tymczasem obecnie pojawił się nowy radzący się – *homo consultants*.

Homo consultants (ten, dla którego są tworzone rady i porady) to zarówno tradycyjny, jak i popkulturowy radzący się, to specyficzny uczestnik poradniczej sytuacji/zdarzenia/faktu/procesu. Wprowadzenie tego terminu znajduje swoje uzasadnienie w rozciąganiu się miejsc korzystania przez ludzi z poradnictwa. Okazuje się bowiem, że nie tylko korzystają oni z porady, rady, konsultacji czy łagodnej terapii wówczas, gdy otrzymują je jako specyficzny dar od „mocniejszych” i kompetentnych, jak ma to miejsce w przypadku pacjenta, nie tylko, gdy ubiegają się o nie lub ich poszukują, jak bywa w przypadku klienta, ale że są pod wpływem poradnictwa nawet wtedy, gdy bez takiej intencji uczestniczą w życiu codziennym, korzystając z mediów. Nie zawsze nawet zdają sobie sprawę z tego, że w danej chwili są odbiorcami lub współuczestnikami tworzenia porad. *Homo consultants* jest bowiem terminem, który ujmuje bardzo szeroko „radzącego się”, wychodząc poza kanoniczne rozumienie poradnictwa, sytuacji poradniczej i doradcy, dziś zanurzonych w kulturze popularnej. Jego uczestnictwo w poradnictwie polega nie tylko na aktywnym włączaniu się w proces konstruowania porady, ale także odnosi się do samej obecności w „poradniczym świecie” w charakterze biernego widza i/lub obserwatora. Brak jego zaangażowania się jest bowiem również wyrażeniem określonej postawy, a więc także swoistym uczestnictwem (Krajewski 2014, s. 12–19).

Mówiąc najkrócej, popkulturowy *homo consultans* to zarówno człowiek zasięgający porady w sposób tradycyjny i „atakowany” poradami, choć ich nie oczekuje, oraz obserwujący korzystanie z porad przez innych, między innymi dzięki poradnictwu „udomowionemu” przekazem medialnym, jak i ktoś, kto może być od porad uzależniony, nie umiejący się bez nich obejść, można powiedzieć – „poradoholik” (zob.: Kargul 2014, s. 322–332; Zielińska-Pękał 2012, s. 110–125).

Wielką rolę w procesie kształtowania się takiego uczestnika poradnictwa odgrywają cyfrowe środki masowej komunikacji. Powszechny dostęp do telewizji oraz rozwój komunikacji zapośredniczonej Internetem, telefonem komórkowym i faksem z jednej strony wzbogacił życie codzienne, otworzył nowe pola doznań, dostarczył nowych przeżyć i wrażeń, z drugiej nadwątlił przydatność większości znanych ludziom reguł i nie dostarczył nowych jasnych i jednoznacznych zasad prowadzenia „społecznej gry”, mimo że – jak zauważają sarkastycznie G. Hofstede i G.J. Hofstede (2007, s. 26) – zwiększył ilość „zabawek, którymi bawimy się w tej grze”. Nie dał żadnych nowych narzędzi, czy choćby wskazówek, jak sobie radzić w codzienności i jak pomagać innym. Zwiększył potrzebę korzystania z porad ekspertów, a transmitując obrazy z codziennego życia, przykłady udzielania innym wsparcia m.in. przez udzielanie porad, stworzył iluzję pełnej w nim partycypacji, iluzję normalności.

„Specjaliści od pomagania” – jak określa doradców J. Holt (1981, s. 296–303) – poszukują więc różnych „środków”, by uatrakcyjnić poradnictwo, mając na uwadze, że udzielana pomoc nie może już być utożsamiana z darem wszechwiedzącego eksperta, a najwyżej może stać się okazją do wynegocjowania nowego spojrzenia na dany problem we wspólnym dialogu wyzwolonej, unikalnej jednostki i doradcy. Tym samym rezygnują z tych założeń pracy poradniczej, które domagałyby się rozpoczęcia spotkania od diagnozy stanu radzącego się (w domyśle – zaburzonego psychicznie). Podstawy do tego dawała psychiatria i psychoanaliza. Z kolei pedagodzy i andragodzy źródeł dopatrywali się w brakach wiedzy (zob.: Szumigraj 2004, s. 145–150), a socjologowie i pedagodzy społeczni rozpoczynali od dociekania przyczyn społecznych zgłaszania się po pomoc. Tego rodzaju analizy dotyczyły pracy z pacjentem lub klientem. Obecnie doradcy najczęściej muszą budować poradniczą relację z kimś, kto chce być traktowany podmiotowo, kto często mógł być odbiorcą innych porad i jest gotów lub powinien zostać przygotowany na to, że będzie konstruować od nowa swoją tożsamość.

Udział *homo consultans* w poradnictwie jest zatem okazją do uzgadniania stanowisk, okazją do wspólnego odkrywania sensu podejmowanych działań, nadawania znaczeń, jest odkrywaniem wartości, jest konstruowaniem i rekonstruowaniem tożsamości (już nie charakteru czy osobowości), z całą świadomością efemeryczności tych ustaleń i często ich małą praktyczną przydatnością. W dobie przyspieszenia zdarzeń (Toffler 1998), makdonaldyzacji społeczeństwa (Ritzer 2003) i żądań natychmiastowości (Melosik 2003 s. 19–37; Kargul 2013, s. 53–59) poradnicze spotkanie nie może być ani długotrwałym procesem doradzania, ani prowadzić do trwałych rezultatów.

Trudno oczekiwać, że sytuacja poradnicza będzie spełniała zasady dotyczące sztywnej jej organizacji, jak miało to miejsce w modernistycznej poradzie dla klienta. Nie zawsze będzie takim działaniem społecznym, w którym można wydzielić poszczególne jej etapy (Brammer 1973; Dragon 2014, s. 131–143, 305–318; Egan 2002), nie każda wizyta w poradni będzie poprzedzona refleksyjnym przeżywaniem „trzykrotnego pęknięcia codzienności”⁵ (Kargulowa 2016b, s. 146–157), a raczej coraz częściej staje się performatywnym⁶ zdarzeniem (Siarkiewicz 2014, s. 59–71). Często przyjmie kształt jednorazowego spotkania twarzą w twarz z doradcą (Milner, O’Byrne 2007; Lesiak i in. 1996) lub samodzielnego skorzystania z mediów: telewizji, Internetu, telefonu, poradnika, prasy. Niejednokrotnie przydarza się jako nieoczekiwane wydarzenie lub jego medialny obraz, a nie zaplanowane, przemyślane nawiązywanie relacji z doradcą.

Zmiany popkulturowe dotyczą nie tylko radzącego się, ale i poradni jako instytucji. Wyposażanie gabinetu doradcy w odpowiednie meble, tablice informacyjne i wykresy, wystawianie na widok publiczny dyplomów i uzyskanych podziękowań, mają sprawiać odpowiednie wrażenie. Oferowanie różnorodnych rodzajów zajęć, treningów i ćwiczeń też ma podnieść dramaturgię spotkań i wzmocnić atrakcyjność poradniczej usługi. Są to zabiegi charakterystyczne dla kultury popularnej, zorientowanej na dostarczanie przyjemności. Towarzyszą im zmiany o charakterze merytorycznym.

Tak jak w andragogicznej koncepcji całożyciowego uczenia się (*lifelong learning* – LLL), tak i w koncepcjach poradnictwa konstruowania życia (*life desing*) człowiek dorosły jest traktowany jako najlepszy ekspert swego życia, w poradnictwie odpowiedzialny za skorzystanie lub rezygnację z porady. Często dąży się do tego, by *homo consultans* nie obciążać pogłębionymi analizami przeszłości; konstruowaniem tożsamości stałej i niezmiennej; planowaniem drogi na całe życie. W popkulturze, w której najważniejszymi sprawami staje się przeżywanie przyjemności poprzez konsumpcję zarówno rzeczy materialnych, jak i doznań, przeżyć, doświadczeń (Bauman 2007), uprawiający poradnictwo starają się jego „konsumpcję” uprzyjemnić. Stąd zarówno skraca się i uatrakcyjnia proces wspomaganiania, jak i jednoznacznie daje do zrozumienia radzącemu się, że on jest najlepszym znawcą siebie. Uprawiając poradnictwo, stosuje się podejście, dzięki któremu – jak piszą J. Milner i P. O’Byrne – *może być [ono] lekkie i zabawne, ponieważ kładzie nacisk na kreatywność klientów. Równie*

⁵ Uważam, że osiągnięcie porady może łączyć się z trzykrotnym zaburzeniem codzienności: pierwszym, kiedy jednostka odczuwa problem, próbuje jednak sama z nim się uporać, a nawet stara się zaprzeczać jego występowaniu; drugim, gdy upewnia się, że problem ciągle istnieje, i godzi się na to, że musi skorzystać z pomocy doradcy; i trzecim, kiedy przyjmuje jego pomoc, która jest dla niej psychologicznie kosztowna (Kargulowa 2016a, s. 146–157).

⁶ *Po pierwsze (...) performans wprowadza brak zapotrzebowania na specjalnie wydzielone miejsce. Jego wielką siłą jest to, że odbywa się absolutnie wszędzie, i zawsze na wielu płaszczyznach. Po drugie, „odbiorcy” są bardziej zaangażowani od biernych widzów, współtworząc występ przez aktywny udział. Po trzecie tematyka jest zazwyczaj dużo bardziej przyjemna i realna (...) (Michalski 2017).*

atrakcyjna jest całkowicie pozbawiona dyskryminacji natura takiego podejścia, co powoduje, że klienci stają się bardziej otwarci (Milner, O’Byrne 2007, s. 11).

Wprawdzie sytuacja poradnicza powinna stać się jednym z miejsc, w którym radzący się może dowiedzieć się o konieczności kilkakrotnej zmiany pracy, o potrzebie całościowego uczenia się, o wymaganiach dotyczących elastyczności i otwartości na innych, o świadomej rekonstrukcji swojej tożsamości, stąd i o przymusie ciągłej refleksyjności oraz liczeniem się z nieprzewidywalnymi skutkami swego postępowania, to doradca nie zawsze decyduje się podjąć takie ryzyko, by o tych trudnych sprawach mówić radzącemu się wprost. Dąży raczej do tego, by on samodzielnie doszedł do tych wniosków. W związku z tym koncentruje się na tym, co jest „tu i teraz”. Przenosząc ciężar odpowiedzialności na radzącego się za podejmowane lub niepodejmowane przez niego działania, bardziej zabiega o swój wizerunek, czyli o bycie w odbiorze atrakcyjnym, niestresującym i na tyle kompetentnym, by podtrzymywać z nim stały kontakt (Milner, O’Byrne 2007, s. 10), niż o poszukanie radykalnego wyjścia z sytuacji problemowej. Wyjście takie często bowiem nie istnieje. Poradnicza usługa koncentruje się więc na tym, by było „fajnie”, by bez stresów dostarczać szybkich, przeważnie płytkich, jednoznacznych odpowiedzi na bieżące pytania, nurtujące współczesnego nabywcę-konsumenta. Najbardziej pożądaną cechą takiego poradnictwa jest jego łatwy dostęp na rynku, mierzony chwilową przydatnością i atrakcyjnością.

Jakie miejsce w tym procesie ma uczenie się, ważne z andragogicznego punktu widzenia? Najczęściej wyraża się próbą pogodzenia sprzeczności, jakie wynikają z istoty procesu uczenia się, i oczekiwaniami natychmiastowego uzyskania efektu w postaci rozwiązania problemu, i także jest pełne sprzeczności. Biograficzny wywiad, którym często posługują się doradcy, a w którym radzący się „przepracowuje” swoje życie, ma dać *homo consultansowi* do zrozumienia, że powinien być sam dla siebie doradcą, że jest odpowiedzialny za swoje życie, ale jednocześnie zasugerować, że może osiągnąć sukces, byleby „chciało mu się chcieć”. Ma dostarczyć mu wiedzy o nim samym. Ma otworzyć go na korzystanie z własnych zasobów, podpowiedzieć, jak osiągnąć tu i teraz zadowolenie, jak doświadczać przyjemności życia, a jednocześnie nie uzależniać się od pomocy doradcy (zob.: Duarte 2014, s. 41–71/214–230). M. Jacyno określa tę sytuację jednoznacznie: „*bycie sobą*” *we współczesnej kulturze indywidualizmu staje się profesją jednostki* (2007, s. 187) i – jak dalej uzupełnia – *uczynienie siebie jednym z obiektów możliwych działań pozwala na obserwowanie, badanie i zmienianie własnych stanów emocjonalnych*, w których to procesach *świadomie posiadany habitus odnosi się właśnie do możliwości uczynienia siebie obiektem i narzędziem* (tamże, s. 190 p–191).

W tym miejscu pojawia się konieczność zwrócenia uwagi na możliwość wykorzystania nowej technologii w udzielaniu porady. *Homo consultans* nie musi bowiem dzisiaj nawiązywać kontaktu „twarzą w twarz” z doradcą, by być zaangażowanym uczestnikiem „poradniczego świata”. Wystarczy, że bywa obserwatorem przygotowanych dla niego poradniczych „seansów”, czytelnikiem poradników, prasy codziennej

i internetowych blogów. Dokonując oceny ich treści, porównując je z epizodami z własnej biografii, uczy się pewnych zachowań, zdobywa nowe informacje, poszerza swoją wiedzę. Miejscem uczenia się jest tu kultura codzienności, m.in. nasycona treściami niosącymi porady, wskazówki, nakazy. Można je uwzględnić lub zignorować, bowiem „udomowione” medialnym przekazem poradnictwo jest psychologicznie bezpieczne i pozostawia całkowitą dowolność w tej sprawie (Zielińska-Pękał 2012).

Podsumowanie

Całość warunków i czynników, które dotyczą poszczególnych wizerunków radzącego się lokującego się na tle ogólnych przemian, przedstawiają poniższe tabele. Zostały zamieszczone w nich najbardziej charakterystyczne określenia: terminy i sformułowania, oddające różnice w obrazie społeczeństwa, wizerunku radzącego się i w podejściu do poradnictwa.

Tabela 1. Radzący się w kontekstach społeczno-kulturowych

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

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Psychospołeczne aspekty wizerunku radzącego się

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

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 3. Przemiany radzącego się i sytuacji poradniczej

Wizerunki radzącego się / Sytuacja poradnicza	Pacjent	Klient	<i>Homo consultants</i>
Przekaz porady	ofiarowana – dar, diagnoza i prognoza	oferowana – diagnoza, pogląd do negocjacji, inspiracja	oferowana, narzucana – sugestia, otwieranie na zmiany, przymus i uwodzenie
Stosunek do porady	odbiorca	samodzielny odbiorca	odbiorca, samodzielny odbiorca, obserwator, „poradoholik”
Rola radzącego się w sytuacji poradniczej	otrzymywanie porady <i>wdzięczność</i>	współtworzenie porady <i>refleksyjność</i>	otrzymywanie, współtworzenie, obserwowanie tworzenia porady <i>odpowiedzialność</i>

Źródło: opracowanie własne.

Jak widać, pacjent, klient i *homo consultans*, choć ciągle obecni w naszej rzeczywistości, są ludźmi z zupełnie innych światów. Czas ich pojawienia się zamyka się w jednym stuleciu, co oddaje tempo przemian naszej współczesności. Podsumowując analizy zmian zachodzących w ludziach, a więc w postrzeganiu samego korzystającego z poradnictwa jako formy pomocy dorosłym uczestnikom życia społecznego, można zacytować M. Marody i powiedzieć, że pacjent, klient i *homo consultans* są ludźmi pojawiającymi się wprawdzie w różnych okresach rozwoju cywilizacji i kultury, lecz przeżywającymi takie same odwieczne problemy egzystencjalne, dotyczące: *tego, jak zdobywać środki do podtrzymywania życia w jego czysto fizycznym wymiarze – czyli pracy; tego, w jaki sposób znajdować partnera – czyli miłości; tego, kiedy i jak rodzić dzieci – czyli reprodukcji; tego, w jaki sposób traktować innych ludzi – czyli zasad kooperacji i rywalizacji itd., itd.* (Marody 2015, s. 109). Jednakże sposoby przeżywania tych problemów, ich oceniania, radzenia sobie z nimi i metody ich rozwiązywania zmieniają się wraz z zachodzeniem zmian społecznych, ekonomicznych i kulturowych. Trudności, jakie przy tym się pojawiają, znajdują różne uzasadnienia teoretyczne i różnorodne rozwiązania praktyczne, także w poradnictwie, którego cele, metody działania i granice są dalece niejednoznaczne i trudne do wytyczenia.

Bibliografia

- ALHEIT P., 2011, *Podejścia biograficzne do całościowego uczenia się*, Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja, nr 3(55).
- BRAMMER L.M., 1973, *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, tłum. J. Mieścicki, M. Żardecka, Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Warszawa.
- BAUMAN Z., 2009, *Konsumowanie życia*, tłum. M. Wyrwas-Wisniewska, Wyd. UJ, Kraków.
- CLAPARÈDE É., 1924, *Poradnictwo zawodowe: Zadania i metody*, tłum. M. Sokalowa, Wyd. „Ligi Pracy”, Warszawa.
- CZERKAWSKA A., 2013, *Poradnictwo egzystencjalne. Założenia – inspiracje – rozwiązania praktyczne*, Wyd. Nauk. DSW, Wrocław.
- CZERNIAWSKA O., 1980, *Poradnictwo wychowawcze dla dorosłych*, [w:] A. Kargulowa, M. Jędrzejczak (red.), *Rola poradnictwa i doradztwa w optymalizowaniu rozwoju osobowości i podnoszeniu kultury pedagogicznej społeczeństwa*, Wyd. UWr., Wrocław.
- CZERNIAWSKA O., 1996, *Nieformalne doradztwo dla ludzi starszych*, [w:] A. Kargulowa (red.), *Dramaturgia poradnictwa*, Wyd. UWr., Wrocław.
- DRAGON A., 2014, *Proces mediacji w perspektywie poradniczej (The mediation process: A counselling studies perspective)*, Studia Poradnicze (Journal of Counselling), vol. 4.
- DUARTE M.E., 2014, *Poradnictwo w konstruowaniu życia. Cele, procesy, instrumenty (Life-designing: Objectives, processes, instruments)*, Studia Poradnicze (Journal of Counselling), vol. 4.
- EGAN G., 2002, *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, tłum. J. Gilewicz, E. Lipska, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań.
- HOFSTEDE G., HOFSTEDE G.J., 2007, *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*, przeł. M. Durska, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.

- HOLT J., 1981, *O „pomocy” i specjalistach od pomagania*, tłum. A. Jakubowicz, [w:] K. Jankowski (red.), *Psychologia w działaniu*, Czytelnik, Warszawa.
- JACYNO M., 2007, *Kultura indywidualizmu*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.
- JODŁOWSKA B., 2016, *Wokół początków pedagogiki. W trosce o powrót do pedagogiki sokratejskiej*, Polska Myśl Pedagogiczna, R. II, nr 2.
- KARGUL J., 2013, *Uczenie się dorosłych w kulturze pośpiechu*, [w:] E. Solarczyk-Ambrozik (red.), *Całozyciowe uczenie się jako wyzwanie dla teorii i praktyki edukacyjnej*, Wyd. Nauk. UAM, Poznań.
- KARGUL J., 2014, *Contemporary Counseling and Its Discontents: A Counselor on Homo Consultants*, Psychology Research, Vol. 4, No. 4.
- KARGULOWA A., 2013, *(Trans)formacja struktur doświadczenia, wiedzy, działania w sytuacji poradniczej*, Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja, nr 1(61).
- KARGULOWA A., 2014, *Counseling situation and its ambiguities (Lo stato del counseling e le sue ambiguità)*, Counseling Giornale Italiano di Ricerca e Applicazioni, Vol. 7.
- KARGULOWA A., 2016a, *Doradztwo zawodowe w całożyciowym uczeniu się*, [w:] E. Solarczyk-Ambrozik (red.), *Doradztwo zawodowe w perspektywie całożyciowego uczenia się*, Wyd. Nauk. UAM, Poznań.
- KARGULOWA A., 2016b, *Discourses of Counsellogy: Toward an Anthropology of Counselling*, tłum. P. Palmer i P. Poniatowska, Societas Vistulana, Kraków.
- KARGULOWA A., CZERKAWSKA A., KŁODKOWSKA J., SIARKIEWICZ E., ZIELIŃSKA-PĘKAŁ D., ZIERKIEWICZ E., 2013, *Profesorowi Jeanowi Guichardowi w odpowiedzi (Response to Professor Jean Guichard)*, Studia Poradnicze (Journal of Counsellogy).
- KRAJEWSKI M., 2014, *Uczestnictwo w kulturze*, [w:] *Praktyki kulturalne Polaków*, Wyd. Nauk. UMK, Toruń.
- KWAŚNICA R., 2014, *Dyskurs edukacyjny po inwazji rozumu instrumentalnego. O potrzebie refleksyjności*, Wyd. Nauk. DSW, Wrocław.
- LATOUR B., 2011, *Nigdy nie byliśmy nowoczesni. Studium z antropologii symetrycznej*, tłum. M. Gulda, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- ŁADYZYŃSKI A., 2017, *Rodzina jako zbiorowy pacjent. Perspektywa systemowa – referat na Ogólnopolskiej konferencji naukowej „Pomagający i wspomagani. Potrzeby – kompetencje – relacje pomocowe i poradnicze”, 27 IV 2017, Poznań, Wydział Nauk Edukacyjnych UAM*.
- MALEWSKI M., 2001, *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, [w:] E. Przybylska (red.), *Andragogiczne wątki, poszukiwania, fascynacje*, Wyd. UMK, Toruń.
- MALEWSKI M., 2003, *Counselling towards changing potterns of human life*, [w:] E. Kalinowska, A. Kargulowa, B. Wojtasik (red.), *Counsellor – Profession, Passion, Calling?*, Vol. II, Wyd. DSWE TWP, Wrocław.
- MALEWSKI M., 2010, *Od nauczania do uczenia się. O paradygmatycznej zmianie w andragogice*, Wydawnictwo Naukowe DSW, Wrocław.
- MALEWSKI M., 2016, *O granicach andragogiki i granicach w andragogice*, Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja, t. 19, nr 3(73).
- MARODY M., 2015, *Jednostka po nowoczesności. Perspektywa socjologiczna*, Wyd. Scholar, Warszawa.
- MEŁOSIK Z., 2003, *Edukacja, młodzież i kultura współczesna. Kilka uwag o teorii i praktyce pedagogicznej*, Chowanna, nr 1.
- MICHALSKI W., 2017, *Performans – terminologiczne niedopowiedzenie w dobie wspólnotowej*, integra, <http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,8806>, (dostęp: 25.03.2017).
- MILNER J., O'BYRNE P., 2007, *Poradnictwo krótkoterminowe. Narracje i rozwiązania*, Zysk i S-ka, Poznań.
- RITZER G., 2003, *Makdonaldyzacja społeczeństwa. Wydanie na nowy wiek*, tłum. L. Stawowy, Warszawskie Wyd. Literackie MUZA SA, Warszawa.
- ROGERS C.R., 1951/1991, *Client Centred Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory (Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe)*, tłum. A. Dodziuk, E. Knoll, „THESAURUS-PRESS” Juniorzy Gospodarki, Wrocław.

- SIARKIEWICZ E., 2014, *Moc słowa. Możliwości identyfikowania wypowiedzi performatywnych w poradniczych praktykach (Performative utterances in counselling practice)*, Studia Poradoznawcze (Journal of Counsellogy).
- SOLARCZYK-AMBROZIK E., 2013, *Od uspołecznienia „mas” do upodmiotowienia jednostek – od oświaty dorosłych do uczenia się przez całe życie*, Edukacja Dorosłych, nr 1(68).
- STARNAWSKI W., 2016, *Czym jest realizm w pedagogii osoby?*, Polska Myśl Pedagogiczna, R. II.
- TOFFLER A., 1998, *Szok przyszłości*, tłum. E. Grabczak-Ryszka, W. Osiatyński, E. Woydyło, Zysk i S-ka, Poznań.
- ZIELIŃSKA-PĘKAŁ D., 2012, *Od pomocy do przemocy w poradnictwie. Dwie narracje (From Helping to Hurting in Counselling. Two Narrations)*, Studia Poradoznawcze (Journal of Counsellogy).

Patient, client, *homo consultans* – andragogic perspective

This article contains the names of people who use counsellors' help. They have typological value, not only specifying the variety of the contemporary "counselees", but they also indicate economic, social and cultural changes, which appeared in the last century, shaping the relation of people towards the surrounding world, other people and themselves. They indicate changes in the counselling understood as an interpersonal relation, organised activity and the process of social life – the places where adults learn.

Keywords: *counselling, "counselee", patient, client, homo consultans*