

Dom rodzinny w obliczu kryzysu. Komunikacja w relacji doradca rodzinny – klient w sytuacji rozwodu w rodzinie. Refleksje doradcy rodzinnego

Maja Piotrowska
Uniwersytet Wrocławski
majapiotrowska@interia.pl

Abstrakt: W prezentowanym tekście autorka analizuje wieloaspektowość i niejednoznaczność zjawiska rozwodu w rodzinie. Zwraca szczególną uwagę na rolę komunikacji pomiędzy doradą rodzinnym a klientem w obliczu kryzysu w rodzinie (rozvodu). Autorka omawia szereg technik komunikacyjnych wykorzystywanych w pracy doradcy oraz wskazuje na bariery komunikacyjne utrudniające stworzenie autentycznej relacji doradca rodzinny – klient.

Słowa kluczowe: doradca rodzinny, komunikacja, poradnictwo, rodzina, rozwód

Wprowadzenie

W obliczu tak szybko zmieniającej się rzeczywistości społecznej wielu ludzi doświadcza zagubienia. Coraz bardziej zawile stają się ich losy, coraz (a przynajmniej tak im się wydaje) trudniejsze decyzje mają do podjęcia. Ponowoczesność na każdym kroku serwuje nowe możliwości, stawia cele i wyzwania jednostkom, na których osiągnięcie potrzeba wiele sił i zdeterminowania w działaniu. Rodzina (dzisiaj coraz częściej złożona z poszczególnych członków będących indywidualnościami¹) jak inne grupy społeczne uczestniczy w tych przemianach i im się poddaje. Efektem jest dzisiaj różnorodność, wielość form i mozaikowość w obrębie tego, co powszechnie nazywamy życiem rodzinnym. We współczesnym świecie rodzina

¹ Por. M. Sikorska, *Nowa matka, nowy ojciec, nowe dziecko. O nowym układzie sił w polskich rodzinach*, Warszawa 2009, s. 161.

nie ma jasno określonego wizerunku; ma ona raczej odpowiadać na potrzeby swych członków (funkcja opiekuńcza, towarzyska, seksualna) niż spełniać pozarodzinne, instytucjonalne zadania wyznaczone odgórnie.

Niestety współczesna rodzina, zarówno w Polsce, jak i na całym świecie, coraz częściej doświadcza dezintegracji swych struktur. Z biegiem lat staje się krucha i narażona (często już na samym początku swego istnienia) na rozpad. Rozwód, gdyż to właśnie krytyczne wydarzenie zarówno w życiu poszczególnych członków, jak i całej rodziny mam na myśli, staje się dzisiaj przełomowym doświadczeniem na linii życia wielu familli. Rodziny te potrzebują wsparcia, nie tylko ze strony najbliższych (bliższej i dalszej rodziny, przyjaciół). By konstruktywnie radzić sobie z przepracowaniem rozwodu potrzebują specjalistycznych form pomocy, takich jak wsparcie doradcy rodzinnego, który dzięki swej wiedzy, umiejętnościom oraz cechom osobowości przeprowadzi rodzinę i/lub poszczególnych jej członków (dorosłych i dzieci) przez kryzys rozwodu. W prezentowanym artykule pragnę zwrócić uwagę na ogromną wagę tworzonej w ramach procesu poradniczego, w sytuacji rozwodu w rodzinie (gdy dom rodzinny przestaje być miejscem spokoju i bezpieczeństwa), relacji między doradcą a klientem, roli, jaką odgrywa ich wzajemna komunikacja na czynione przez klienta postępy i efekty zaistniałych działań poradniczych.

Dom rodzinny w obliczu rozwodu oczami doradcy rodzinnego

Rozwód w rodzinie nie jest incydem, nie pojawia się nagle (choć niektórzy tak się wydaje), jest raczej sumą wielu trwających (nawet przez lata) sytuacji, doświadczanych uczuć, prowadzonych przemyśleń, odwlekanych decyzji. Ma przede wszystkim charakter procesualny. Ten uwidacznia się szczególnie w modelu „dialektycznym” rozwodu, wskazując na etapowość tego wydarzenia.

Etap przedrozwodowy jest określany jako rozwód emocjonalny. Stanowi dla małżeństwa okres rozważań nad jakością swojego związku. To proces powolnego oddalania się od partnera, rozpacz z powodu narastającego niezadowolenia. Ten czas wypełniony jest rozczarowaniem i utratą nadziei na zmianę oraz podjęciem ostatecznej decyzji, co do trwania związku. Niektóre pary podejmują wysiłek walki o swój związek, kierując się na terapię w celu ratowania swojego małżeństwa, jednakże, gdy i te próby nie dają zadowalających rezultatów, a małżonkowie zdają sobie sprawę, że rozwód jest nieunikniony, następuje kolejna faza nazwana etapem rozwodowym. Etap drugi obejmuje rozwód prawny, ekonomiczny, rodzicielski oraz społeczny. Faza prawna rozwodu dotyczy wszystkich działań prawnych podejmowanych w celu zakończenia małżeństwa. Rozwód ekonomiczny dotyczy określenia stanu posiadania dóbr przez małżonków oraz

w miarę sprawiedliwego ich podziału. Rozwód w aspekcie relacji rodzicielskich polega na ustaleniu sprawowania opieki nad dziećmi, wysokości płaconych na ich rzecz alimentów, miejsca ich zamieszkania oraz ich kontaktów z drugim rodzicem. Z kolei rozwód społeczny odnosi się do rodziny, przyjaciół, sąsiadów, kolegów, których obecność i wsparcie, zarówno w trakcie rozwodu, jak i po nim, jest bardzo potrzebne, by móc sprawnie funkcjonować i powrócić do utraconej równowagi. Ostatni etap nazwany został etapem porozwodowym. Oznacza on tak zwany rozwód psychiczny, czyli psychiczną separację od byłego partnera. Jest to czas bardzo trudny dla obojga małżonków ze względu na przeżywany smutek, wrogość, samotność, depresję oraz ze względu na niekiedy „przerazające” nowe zadania i życiowe wyzwania. W tym okresie byli małżonkowie powinni skoncentrować się na powrocie do równowagi psychicznej, na zaakceptowaniu nowej sytuacji, w której przyszło im żyć, na redukowaniu poczucia beznadziejności i porażki życiowej oraz na swoich dzieciach, minimalizując negatywne następstwa wynikłe z ich rozstania. Realizacja tych zadań pozwala byłym małżonkom zamknąć fazę rozwodu psychicznego². Przytoczony model pokazuje, że sfera związana z emocjami obydwójga małżonków odgrywa niezwykle istotną rolę w zrozumieniu zmian zachodzących w diadzie małżeńskiej, pokazując dynamiczny, procesualny, a często zmienny i niestabilny czasowo charakter samego rozwodu.

Potwierdza to w swojej koncepcji także Judith S. Wallerstein, która wyróżniła trzy zązębiające się etapy procesu rozwodu. W odróżnieniu od powyżej opisanej propozycji zjawiska rozwodu, tutaj akcent położony został bardziej na zmiany, jakie zachodzą w obrębie całej rodziny (uwzględniając też dzieci), a nie tylko na te zachodzące w obrębie samej diady dorosłych partnerów związku. Autorka podkreśla przy tym, iż przejście od jednego etapu do drugiego nie jest wcale automatyczne. Oznacza to, że jednostka może na jednym z nich „utknąć” nawet i na całe lata. Takie poszerzenie (o perspektywę całej rodziny) analizy zjawiska rozwodu uważam za niezwykle trafne, a dostrzeżenie faktu, że dziecko jako pełnoprawny członek rodziny również zostaje uwikłane w szereg zmian zachodzących pod wpływem rozwodu, dopełnia, moim zdaniem, powyższy zawężony obraz zjawiska.

Pierwszy etap jest zaliczany do najostrzejszych i rozpoczyna się od spotęgowania poczucia braku szczęścia w rozpadającym się małżeństwie, a kończy decyzją o rozwodzie oraz wyprowadzką jednego z partnerów z domu. Okres ten charakteryzuje się rosnącą złością, depresją i dezorganizacją życia rodzinnego. Etap ten trwa od kilku miesięcy do roku, czasem nawet dwa lata. Jednak zdarza się, że może ciągnąć się jeszcze dłużej. Wcześniej czy później większość z tych rodzin przechodzi jednak do drugiego etapu.

2 Por. B. Lachowska, *Pomoc psychologiczna dziecku w rodzinie w trakcie procesu rozwodowego. Model etapów procesu rozwodowego w oparciu F. Kaslow*, [w:] *W świecie dziecka*, red. B. Lachowska, M. Grygielski, Lublin 1999.

Cechą szczególną kolejnego okresu jest to, że zarówno dorośli, jak i dzieci angażują się w nowe, nieznane im dotychczas role oraz budują relacje w nowych rodzinach. Podejmują wciąż próby rozwiązywania swoich problemów i eksperymentują z nowymi stylami życia. Wallerstein określa ten czas jako okres „naprzemiennego postępu i regresu, czas prób i błędów, czas zmiennych nastrojów”³. Przez wiele lat życie może być niestabilizowane, zaś dom rodzinny nie zapewnia wcześniejszego bezpieczeństwa. Rodzina w nowej postaci nie ma jeszcze wyraźnie ukształtowanych granic, dostosowuje się wciąż do nowych ludzi, miejsc, szkół, dobrych i złych wyborów. Cechą podstawową trzeciego etapu jest natomiast odnowienie poczucia stabilizacji. Wallerstein wskazuje, że „rozwidziona rodzina odbudowuje się jako nowy, bezpieczny, funkcjonalny związek”⁴.

By dobrze zobrazować rozwód jako proces przemian diady małżeńskiej, która zamierza się rozstać, warto odwołać się również do koncepcji wskazującej na wagę podejmowanych decyzji przez partnerów związku podczas trwania procesu dezintegracji ich małżeństwa. W ramach tej koncepcji wyróżniono następujące okresy decyzyjne: okres przeddecyzyjny, etap decyzji oraz czas odzyskiwania nowej równowagi. Pierwszy z nich, który rozpoczyna cykl przemian, stanowi punkt zwrotny w życiu pary. Jeden z małżonków lub oboje zaczynają dostrzegać u siebie symptomy niezadowolenia z małżeństwa, objawiające się spadkiem satysfakcji i intymności oraz porzuceniem fasady solidarności małżeńskiej. Zostaje wykreowany obraz związku, który nie przynosi satysfakcji – jest on tylko obszarem doznawanego silnego niezadowolenia i rozczarowania. Jednostka/i próbuje/ą jeszcze coś zmienić – podejmuje/ą działania mające na celu przywrócenie poprzedniej satysfakcji, jednakże, gdy tak się nie dzieje, zaczyna zanikać intymność w relacji małżeńskiej. Małżonkowie zaczynają prowadzić oddzielne życie, zaprzestają współżycia, często zaczynają nawiązywać kontakty pozamałżeńskie. Stan ten może trwać kilka tygodni, miesięcy bądź lat.

Kolejny etap to okres decyzji. Dojrzała decyzja rozwodowa powinna charakteryzować się przyjęciem na siebie odpowiedzialności za podjęte postanowienia wraz ze wszystkimi konsekwencjami. Powinna być też samodzielna, niezależnie od partnera, po dokonaniu całościowej oceny sytuacji oraz po dokładnym przeanalizowaniu motywów uzasadniających tę decyzję. Etap decyzyjny nie ma charakteru jednolitego, gdyż decyzja nie musi pochodzić od obojga partnerów (i najczęściej tak właśnie jest) oraz nie ma ograniczonego czasu na jej podjęcie. Istotą tego etapu jest natomiast zapoczątkowanie procesu rozwiązania małżeństwa poprzez wyjście z niego co najmniej jednej osoby. Chęć poprawy kontaktów między małżonkami (np. próba podjęcia terapii małżeńskiej) może cofnąć diadę do etapu poprzedniego.

3 J. S. Wallerstein, S. Blakeslee, *Druga szansa. Mężczyźni, kobiety i dzieci dziesięć lat po rozwodzie*, tłum. P. Żak, Kielce 2006, s. 30.

4 Tamże.

Wahania i zmiany decyzji zatrzymują cykl przemian, z kolei świadoma i dojrzała wola rozstania powoduje przejście do kolejnego etapu, jakim jest okres negocjacji.

Dla każdej pary to czas niezwykle trudny i bolesny. Polega na podejmowaniu wielu ważnych decyzji dotyczących podziału majątku, opieki nad dziećmi i podziału obowiązków. Często w tym okresie relacje między małżonkami znacznie się pogarszają, co dodatkowo utrudnia proces racjonalnej negocjacji. Górze biorą silne reakcje emocjonalne, sprzyjając niezgodzie, walce oraz prowadzeniu różnych gier.

Ostatni z etapów rozwodu to okres nowej równowagi. Może trwać latami. Osiągnięcie pełnej fazy rekonstrukcji zależne jest od wielu czynników: upływu czasu, wieku i płci małżonków, ich problemów intrapsychoicznych oraz od inicjatywy rozwodowej i statusu ekonomicznego. Poczucie nowej równowagi pojawia się także w następstwie poprawy stosunków między byłymi partnerami oraz osiągnięcia poczucia wystarczającego poziomu stabilizacji. Przeważnie osoby dorosłe potrzebują od dwóch do czterech lat na uporanie się z rozwodem. Jednakże nieporozumienia i konflikty utrzymujące się po tym wydarzeniu, szczególnie te związane z dzieckiem, czas ten wydłużają⁵.

Porównując powyższe koncepcje, należy podkreślić fakt, iż proces rozpadań się związku w większości małżeństw jest taki sam, gdyż zaczyna się od odkrycia dysatisfakcji, a kończy na przekształceniu charakteru związku, gdzie oddziaływaniom podlegają już wszyscy członkowie zdeintegrowanej rodziny.

Rozwód w rodzinie to trudne emocjonalnie doświadczenie dla wszystkich jej członków. Dom rodzinny nabiera nowych kształtów, staje się miejscem, gdzie zarówno dorośli, jak i dzieci stają w obliczu wielu nowych, nieznanych im dotąd sytuacji. Muszą zmierzyć się z zadaniami, które stawia przed nimi to krytyczne wydarzenie.

Rozwód rozpatrywany z indywidualnego punktu widzenia jest zawsze przełomem w życiu małżonków (zarówno dla kobiety, jak i dla mężczyzny jest to bardzo traumatyczne doświadczenie, niezależnie od tego, kto inicjuje działania rozwodowe) oraz dziecka przez to, że zmianie ulega przede wszystkim ich dotychczasowa sytuacja emocjonalna, a także ekonomiczna (przejawiająca się w różnych wariantach, najczęściej jednak oznacza pomniejszenie dotychczasowych środków wydatkowanych na potrzeby związane z życiem rodzinnym) i społeczna. W ujęciu indywidualnym, konstruktywne rozwiązanie kryzysu polega przede wszystkim na przepracowaniu przez jednostki straty wynikłej z rozwodu i odzyskaniu utraconej w wyniku zaistniałego zdarzenia równowagi, na ustaleniu nowego jej poziomu.

Z kolei w perspektywie diadycznej rozwód oznacza cykl przemian pozwalający obojgu partnerom związku przejść od destrukcyjnego, niesatisfakcjonującego ich układu, w którym tkwią, do braku relacji w ogóle. Konstruktywne rozwiązanie tej

⁵ Zob. M. Beisert, H. Liberska, M. Matuszewska, *Od konfliktu do rozwodu*, [w:] *Małżeństwo. Męskość, kobiecość, miłość, konflikt*, red. H. Liberska, M. Matuszewska, Poznań 2001.

sytuacji polega w tym ujęciu na rozwiązaniu, likwidacji diady małżeńskiej – zakończeniu małżeństwa przez rozwód⁶.

Rozwód rozpatrywany z perspektywy rodzinnej prowadzi do przemiany jej struktury oraz funkcji. Co istotne, tak ujmowane wydarzenie rozwodu, jako kryzysu rodziny, odcina się zupełnie od jednoznacznie patologicznej wizji domu rodzinnego. Wedle tych założeń rozwód nie kończy istnienia rodziny, ale znacząco wpływa na jej funkcjonowanie. Po rozwodzie rodzina wkracza w nowy, zupełnie inny od poprzedniego, etap. Zmianie ulega przede wszystkim formuła wspólnego życia wszystkich członków rodziny; jej miejsce zajmuje formuła życia oddzielnego z wykluczeniem więzi małżeńskiej między rodzicami. Zanika też funkcja prokreacyjna, a nowego wymiaru nabiera funkcja rodzicielska. Na tym etapie rodzina może dalej pełnić swe funkcje socjalizacyjne i emocjonalne, ograniczone jednak do relacji rodzice – dzieci⁷. W takim rozumieniu rozwód rozwiązuje osobiste relacje łączące oboje dorosłych partnerów, a nie rodzinę, która trwa nadal. Niestety w świadomości społecznej rozwód często również utożsamia się z kresem rodziny. I w tym mylącym, acz jakże powszechnym, stwierdzeniu upatruję początek wielu negatywnych następstw rozwodu dla funkcjonowania rodziny, szczególnie w zakresie relacji dziecka z rodzicami.

Nakreślony powyżej krótki *background* dotyczący zjawiska rozwodu w rodzinie powinien stać się podstawą projektowanych przez doradcę działań pomocowych, zarówno dla poszczególnych jednostek (dorosłych i dzieci), jak i dla całej rodziny.

Znaczenie dobrej komunikacji dla procesu doradczego. Narzędzia skutecznej komunikacji wykorzystywane w trakcie rozmów doradczych z klientem w sytuacji okołorozwodowej

Mając świadomość ogromnego znaczenia komunikacji w relacji doradczej, niezbędny staje się, moim zdaniem, stały namysł nad jakością realizowanych przez siebie rozmów doradczych. Dla mnie oznacza to przyjęcie postawy refleksyjnego praktyka, który poddaje oglądowi własne działanie przed, w trakcie i po spotkaniu z klientem, analizuje zaistniałe sytuacje, poszukuje możliwości ulepszenia swych działań, eksperymentuje z nowymi metodami, jest w ciągłym rozwoju. Ma świadomość, że jego warsztat pracy permanentnie ewoluuje.

Komunikacja w relacji doradca – klient może występować na trzech poziomach. Philip Baker⁸ wskazuje na poziom faktów (komunikacja bezpośrednia),

6 Por. M. Beisert, *Rozwód. Proces radzenia sobie z kryzysem*, Poznań 2000.

7 Tamże.

8 Por. P. Baker, *Metafory w psychoterapii*, tłum. J. Węgrodzka, Gdańsk 1997.

interpretacji oraz metafor (komunikacja pośrednia). Pierwszy z wymienionych poziomów pozwala opisywać to, co widzimy, słyszymy oraz czujemy. Jest podstawą budowania informacji zwrotnej. Jednakże ciągłe posługiwanie się faktami w komunikacji doradczej staje się „bezbarwne”, a relacja mało plastyczna, chociaż trudno jej cokolwiek zarzucić⁹. Kolejny z opisanych przez autora poziomów, to poziom interpretacji. Charakterystyczne dla tego sposobu komunikacji jest pomijanie faktów (zamiast tego następuje interpretacja) oraz dokonywanie ocen naszego rozmówcy. Mimo iż tego sposobu porozumiewania się nie można uznać za dobry i efektywny, stosujemy go w naszym codziennym życiu najczęściej¹⁰, zamykając sobie w ten sposób drogę do stworzenia autentycznego kontaktu z drugim człowiekiem, a tym samym do zrozumienia go. Ostatnim wymienionym przez Bakera poziomem, na którym odbywać się może porozumiewanie się, jest poziom metafor. Wzrost owej komunikacji stanowi przede wszystkim to, że czyni ona wzajemny kontakt dwojga ludzi przyjemnym i barwnym. Partnerzy stają się zaciekawieni, bardziej zaangażowani w relację. Metafory dają możliwość w sposób delikatny i subtelny poruszać nawet bardzo trudne dla radzącego się tematy. Należy jednak mieć na uwadze, iż ten poziom komunikacji u niektórych osób, szczególnie tych „mało wrażliwych na metaforę lub nie rozumiejących nawet intuicyjnie jej znaczenia [...] może wzbudzać obawę przed kontaktem, niejasność w relacji, wywoływać napięcie i niepokój”¹¹.

W pracy z rodzinami lub poszczególnymi członkami rodzin rozwodzących się/rozwiędzionych, zarówno z dorosłymi, jak i dziećmi, komunikacja w relacji doradczej oparta również o metafory pozwala poszerzyć perspektywę rozwiązań konkretnych, akcentowanych przez klienta trudności oraz pokazuje radzącemu się różne możliwości wyboru.

W relacji doradca – klient, gdy ten drugi stoi w obliczu narastającego kryzysu w rodzinie ważną rolę odgrywa również komunikacja niewerbalna, porozumiewanie się z klientem poprzez mowę ciała (pozycję, ułożenie ciała, mimikę, gestykulację, kierunki patrzenia) oraz komunikaty interakcyjne obejmujące przestrzeń interpersonalną i osobistą, kontakt wzrokowy, dystans interakcji¹². Uważne wsłuchanie się w to wszystko, co niewerbalnie chce nam przekazać radzący się człowiek, otwiera przestrzeń dla konstruktywnej pracy, buduje zaufanie i wzmacnia relację. Nie można też zapomnieć o ciągłym, uważnym przyglądaniu się sobie i poddawaniu analizie również własnych przekazów niewerbalnych i reakcji na nie naszego klienta. Chcąc czerpać korzyści z odczytywania komunikacji niewerbalnej w ramach własnej praktyki doradczej, doradca musi pamiętać o dwóch rzeczach:

9 M. Tarkowska, *Rozmowa doradcza – wspólne poszukiwanie rozwiązań*, Warszawa 2006, s. 73.

10 J. Mellibruda, *Ja – Ty – My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 2003, s. 252.

11 M. Tarkowska, *Rozmowa doradcza – wspólne poszukiwanie rozwiązań*, dz. cyt., s. 74.

12 B. Wojtasik, *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty psychologiczno-pedagogiczne*, Wrocław 1997, s.142-144.

po pierwsze, komunikacja niewerbalna jest uwarunkowana nie tylko przynależnością do określonej kultury i klasy społecznej, lecz także wiekiem i płcią, po drugie, zaleca się daleko idącą ostrożność w wyciąganiu wniosków z dokonanych spostrzeżeń¹³.

Jakość oraz efektywność wzajemnej komunikacji doradca rodzinny – klient w sytuacji okołorozwodowej można zwiększyć poprzez stosowanie odpowiednich narzędzi pracy. Przede wszystkim wymienić należy aktywne słuchanie. To umiejętność podstawowa i najistotniejsza zarazem w pracy doradcy. W skład aktywnego słuchania wchodzi kilka rodzajów umiejętności:

- a) parafrazowanie – to powtórzenie własnymi słowami tego, co wcześniej powiedział sam klient, dzięki czemu radzący się otrzymuje jasną informację, że jest uważnie słuchany i rozumiany. Parafraza pozwala również na zweryfikowanie właściwego rozumienia sytuacji klienta poprzez uzyskanie od niego komunikatu zwrotnego potwierdzającego lub zaprzeczającego usłyszaną przed chwilą parafrazę. Małgorzata Tarkowska słusznie zauważyła, że zalet płynących z używania w kontakcie doradczym parafrazy jest wiele. Zalicza do nich to, że
 - Mówiący dowiadyuje się, że naprawdę jest słuchany;
 - Słuchający sprawdza, czy dobrze usłyszał i zrozumiał;
 - Mówiący, słysząc parafrazę własnej wypowiedzi może wnieść poprawki lub uzupełnić swoją wypowiedź;
 - Mówiący może w innym świetle usłyszeć, co naprawdę powiedział;
 - Mówiący może przekonać się, jakie znaczenie miał jego komunikat¹⁴;
- b) odzwierciedlanie uczuć – stosowanie tej techniki ma na celu pomóc radzącemu się w zaakceptowaniu swoich uczuć, często stanowi swoistą ich „wentylację”, a czasami *katharsis*. Polega na mówieniu do klienta o jego uczuciach i oczekiwaniu na potwierdzenie lub zaprzeczenie tych spostrzeżeń. Bożena Wojtasik wskazuje, iż, pomimo wielu zalet tej techniki, jest ona dość ryzykowna dla doradcy, który nie posiada przygotowania fachowego lub sam ma problemy emocjonalne¹⁵;
- c) dowartościowywanie – to technika, którą doradca może właściwie wykorzystać na każdym etapie swojej pracy. Polega na uznaniu ważności drugiej strony, jej problemów i przeżyć, docenieniu wysiłków podejmowanych przez klienta, zaakcentowaniu pozytywnych działań, wyartykułowaniu dotychczasowych osiągnięć i postępów¹⁶;
- d) klaryfikowanie – jest techniką, którą najczęściej wykorzystuje się w początkowym stadium procesu doradczego, ale można ją też z powodzeniem stosować na każdym etapie pracy z klientem.

13 J. Kubitsky, *Vademecum terapeuty rodzinnego*, Warszawa 2010, s. 52.

14 M. Tarkowska, *Rozmowa doradczą – wspólne poszukiwanie rozwiązań*, dz. cyt., s. 69.

15 B. Wojtasik, *Warsztat doradcy zawodu*, dz. cyt., s. 152.

16 K. Górniak, *Warsztat pracy doradcy zawodowego. Komunikacja*, Warszawa 2004, s. 37.

Służy zwykle do precyzowania myśli i nazywania problemów. Umożliwia skupienie uwagi na podstawowych nie nazwanych trudnościach i uporządkowanie sprzecznych lub niejednoznacznych uczuć¹⁷;

a) podsumowanie – oznacza krótką syntezę tego, co doradca usłyszał od klienta. Podsumowanie jako technika doradcza i terapeutyczna służy głównie weryfikacji. Stosowane przez doradcę co jakiś czas podsumowania porządkują komunikacje między nim a klientem. Tarkowska wskazuje, że

ważną rolę odgrywa końcowe podsumowanie rozmowy. Można również rozpocząć rozmowę od podsumowania treści, celów, problemów, istotnych sytuacji, jakie miały miejsce na poprzednim spotkaniu. Pomoże to w ustrukturalizowaniu zadań. Pozwoli to na «osadzenie» klienta w sytuacji «tu i teraz»¹⁸.

Techniką ważną z punktu widzenia jakości wzajemnej komunikacji w relacji doradczej jest również stosowanie pytań – zarówno tych o charakterze zamkniętym, jak i otwartym. Pytania zamknięte (o charakterze rozstrzygnięcia) mają na celu uzyskanie krótkich, zwięzłych odpowiedzi i efektywnie mogą zostać wykorzystane na pierwszym spotkaniu w trakcie przeprowadzania podstawowego wywiadu. Z kolei walorem pytań otwartych jest to, iż zapewniają klientowi większą swobodę wypowiedzi. „Pytania otwarte oszczędzają wysiłku długiego zgadywania, dodatkowo klient może jednocześnie zdradzić różne, nieraz bardzo istotne szczegóły dotyczące jego trudności, których nigdy nie ujawniłby”¹⁹, gdyby doradca stosował tylko pytania o charakterze zamkniętym.

Do powyższego zestawu technik chciałabym dołączyć jeszcze jedną, moim zdaniem szczególnie istotną w pracy z klientami w sytuacji około rozwodowej, którą jest wsparcie i budowanie nadziei. Wsparcie okazane w tej trudnej sytuacji znacznie obniża stres osoby radzącej się. Wojtasik twierdzi, że najlepszym sposobem wsparcia jest „bycie z drugą osobą, akceptacja, umożliwienie swobodnego wyrażania uczuć, dzielenia się własnymi przeżyciami”²⁰. Doradca może również okazać wsparcie poprzez komunikaty werbalne typu: „Potrafisz!”, „Poradzisz sobie”, „Wierzę, że rozwiążesz swój problem”. Tego typu komunikaty mają w sobie moc budowania i podtrzymywania nadziei²¹. Z drugiej strony zachęcają do działania, dają odwagę oraz poczucie, że nie jest się samemu.

Prowadząc rozważania na temat jakości i znaczenia komunikacji w relacji doradca – klient, nie można zapomnieć o zagadnieniu niezwykle ważnym. Chodzi o bariery komunikacyjne, a tym samym o próbę określenia, czego unikać w rozmowach z klientem w sytuacji okółorozwodowej. Bariery komunikacyjne to

17 M. Tarkowska, *Rozmowa doradcza – wspólne poszukiwanie rozwiązań*, dz. cyt., s. 69–70.

18 Tamże, s. 70.

19 H. Knapp, *Komunikacja w terapii*, Warszawa 2009, s. 128–129.

20 B. Wojtasik, *Warsztat doradcy zawodu*, dz. cyt., s. 153.

21 Tamże, s. 153.

nic innego jak mogące pojawić się na każdym poziomie przebiegającej komunikacji szumy czy przeszkody zniekształcające lub zakłócające komunikację.

W pracy doradczej, w relacji z klientem, który utracił dotychczasowe poczucie równowagi życiowej, doświadcza już dłuższy czas trudnych emocji, często jest zagubiony i przerażony zmianami, jakie zachodzą bądź zaszły w jego życiu, warto pamiętać, by wystrzegać się stosowania:

- dobrych rad,
- osaczającego klienta sposobu prowadzenia rozmowy za pomocą wypytywania,
- pocieszania – zaprzeczając tym samym uczuciom, jakich doznaje klient,
- zmian tematów, gdy obecnie poruszany w rozmowie wydaje się doradcy zbyt trudny²²,
- osądzania, obwiniania, etykietyzowania,
- bagatelizowania tego, co mówi klient oraz
- pouczania, moralizowania, czy strofowania²³.

Na zakończenie

Sytuacja, w jakiej znajdują się klienci w trakcie lub po rozwodzie, jest niezwykle trudna. Ich dom rodzinny ulega znacznym deformacjom. Przemiany te mają zarówno charakter strukturalny, jak i funkcjonalny. Zmienia się podstawowy układ sił w takich rodzinnych domach. Od doradcy wymaga się w związku z tym wiele taktu i delikatności w kreowanym kontakcie, dużo zrozumienia i uznania dla przeżyć radzącego się. Większość klientów jest bardzo wyczulona nawet na najmniejszy fałsz i nieautentyczne zachowania ujawniające się po stronie doradcy. Dlatego na zakończenie warto przypomnieć wskazówki Dale'a Carnegie dotyczące kontaktów międzyludzkich:

1. Nie krytykuj, nie potępiaj, nie pouczaj (zamiast krytykować, spróbuj zrozumieć).
2. Szczerze i uczciwie wyrażaj swoje uznanie (poczucie ważności jest dla ludzi niesłychanie istotne).
3. Wzbudź w innych szczerą chęć (wystarczy ludziom uzmysłowić czego chcą, i pokazywać im, jak to mogą osiągnąć)²⁴.

Tylko okazane przez doradcę szczerze zainteresowanie losem swojego rozmówcy, uśmiech, wsłuchanie się w historię klienta i próba zrozumienia go oraz empatyczne zachowanie może przyczynić się do otwarcia się naszych klientów na proces doradczy, podjęcia przez nich pracy nad sobą i rozpoczęcia pisania nowego rozdziału swojej historii, także tej rodzinnej.

22 M. Tarkowska, *Rozmowa doradcza – wspólne poszukiwanie rozwiązań*, dz. cyt., s. 71–73.

23 K. Górniak, *Warsztat pracy doradcy zawodowego*, dz. cyt., s. 42–43.

24 D. Carnegie, *Jak zdobyć przyjaciół i zjednać sobie ludzi*, tłum. P. Cichawa, Warszawa 1994, s. 78; B. Wojtasik, *Podstawy poradnictwa kariery. Podręcznik dla nauczycieli*, Warszawa 2011, s. 77.

Bibliografia:

- Baker P., *Metafory w psychoterapii*, tłum. J. Węgrodzka, Gdańsk 1997.
- Beisert M., *Rozwód. Proces radzenia sobie z kryzysem*, Poznań 2000.
- Beisert M., Liberska H., Matuszewska M., *Od konfliktu do rozwodu*, [w:] *Matżeństwo. Męskość, kobiecość, miłość, konflikt*, red. H. Liberska, M. Matuszewska, Poznań 2001.
- Carnegie D., *Jak zdobyć przyjaciół i zjednać sobie ludzi*, tłum. P. Cichawa, Warszawa 1994.
- Górniak K., *Warsztat pracy doradcy zawodowego. Komunikacja*, Warszawa 2004.
- Knapp H., *Komunikacja w terapii*, Warszawa 2009.
- Kubitsky J., *Vademecum terapeuty rodzinnego*, Warszawa 2010.
- Lachowska B., *Pomoc psychologiczna dziecku w rodzinie w trakcie procesu rozwodowego. Model etapów procesu rozwodowego w oparciu F. Kaslow*, [w:] *W świecie dziecka*, red. B. Lachowska, M. Grygielski, Lublin 1999.
- Mellibruda J., *Ja – Ty – My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 2003.
- Sikorska M., *Nowa matka, nowy ojciec, nowe dziecko. O nowym układzie sił w polskich rodzinach*, Warszawa 2009.
- Tarkowska M., *Rozmowa doradcza – wspólne poszukiwanie rozwiązań*, Warszawa 2006.
- Wallerstein J. S., Blakeslee S., *Druza szansa. Mężczyźni, kobiety i dzieci dziesięć lat po rozwodzie*, tłum. P. Żak, Kielce 2006.
- Wojtasik B., *Podstawy poradnictwa kariery. Podręcznik dla nauczycieli*, Warszawa 2011.
- Wojtasik B., *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty psychologiczno-pedagogiczne*, Wrocław 1997.

The family home in the face of crisis. Communication in the relation family counselor – client in a situation of divorce in the family. Reflections of the family counselor

Abstract: In this article the author analyzes the situation of divorce in a family with different perspectives and focuses on the importance of communication between family adviser and the client in the event of crisis in the family (divorce in the family). Author discusses the techniques of communication used in the work of the family advisors and the communication barriers hindering an authentic relationcounselor – client.

Keywords: communication, divorce, family, family counselor, guidance