

Stanisław Podobiński
Wyższa Szkoła Pedagogiczna
Częstochowa

JĘZYK DORADZTWA ZAWODOWEGO

Doradzanie sformalizowane, to jest zinstytucjonalizowane, w zrozumiałym sposobie odbywa się z udziałem języka. Wykorzystuje się w nim możliwości perswazyjne, co łączy się z funkcją impresywną języka — wpływaniem na zachowania, postawy i mentalność odbiorcy przez prośby, sugestie, obietnice, zachęty, groźby i podobne sposoby przekonywania do swoich racji.

W oczywisty też sposób oddziaływanie to sprzęga się — jako kod — z kodem go dopełniającym, czyli gestyką i mimiką, co socjolingwiści określają mianem kodu gestyczno-mimicznego.

Doradca swym wyglądem, tonem i tembrem głosu — jego odpowiednią modulacją, przemyślaną, a z czasem — w sposób zautomatyzowany — powściągliwą gestykulacją, utrzymywaniem kontaktu wzrokowego z „doradzanym” wpływają zasadniczo na tegoż odbiorcę, pozyskując go bądź zrażając. Zawsze jednak doradca jest w pozycji uprzywilejowanej — on ma pracę, pracę — jak można mniemać — satysfakcjonującą go finansowo bądź ambicjonalnie, niekiedy zarazem. Swej wyższości, uświadamianej lub nie, nie powinien manifestować, lecz winien się niejako zempatyzować z odbiorcą, wejść w jego świat psychiczny, zrozumieć go, próbując pojąć wszystkie motywacje sprawiające, że chce on podjąć tę, a nie inną pracę. Winien go jednak głównie poznać, zadając minimalną ilość pytań, tak jednak skonstruowanych, by ewokowały one wiele o nim informacji — niekiedy konstrukt pytań można uprzednio przygotować w postaci wyczerpującej ankiety. To dossier doradcy wystarczy, jeśli je właściwie sporządzi i jeśli potrafi z niego zestawić sobie obraz człowieka, któremu pragnie pomóc, wedle zasady: Sapienti sat.

Właśnie istotą tej relacji jest zamysł okazania pomocy, bez czego cała rozmowa doradcza okazałaby się bezskuteczna, radzący się zresztą szybko rozezną, czy natrafia na taką intencję po drugiej stronie. Równie ważny jest

wspomniany kontakt wzrokowy, potocznie odbierany jako przejaw uczciwych zamiarów wobec interlokutora i — jeśli nawet tak nie jest, choć być winno — jako podstawa do stworzenia płaszczyzny rzeczywistego porozumienia się. Skuteczność doradztwa jest trudno mierzalna, zazwyczaj jednak można ją ramowo określić — jeśli radzącemu się doradca potrafi uzmysłowić rezerwuar jego możliwości, jak i tkwiących w nim ograniczeń, wówczas uświadomi on sobie realne szanse wyboru takiej profesji, takiego aktualnego zajęcia, które pozwolą mu się realizować dla jego dobra i dobra tych, którym swą pracą będzie służył. Należy pamiętać, że radzący się jest w sytuacji zagrożenia bądź stanów podobnych, jak: lęk, strach, obawa, niepewność, zaś doradzanie zmiany jego postępowania, jako czegoś nowego, jest również stresogennym wprowadzeniem novum w krąg jego działań. Należy przekonać go o nieodzowności tego novum, zarazem o tym, że on potrafi to udźwignąć. Jednocześnie należy wywołać w nim poczucie pewności, a przynajmniej nadziei, pozbawić go zaś poczucia bezsilności, pasywności, skłonności do izolowania się, czy wręcz wyalienowywania się. Ważne jest też, by — podkreślając jego walory indywidualne — uzmysłowić mu, że w sytuacji mu podobnej jest wieśset innych osób, co wyrobi w nim przynależność grupy osób o identycznym z nim statusie.

Potrzeba identyfikacji z innymi jest w człowieku tak silna, że z pewnością uwaga ta przyniesie swój dobry skutek. W rozmowie należy zarówno używać argumentów racjonalnych, ważąc słowa, tj. dobierając je tak, by apelowały one do zdroworozsądkowości radzącego się, niekiedy zaś można sprowadzić to do myślenia potocznego — na tak zwany chłopski rozum, zarazem należy apelować do wyższej świadomości odbiorcy. Prowadząc dialog, należy stosować wzmocnienia werbalne typu: „*Ciekawie Pan to ujął (Pani to ujęła), to interesujące postawienie problemu*”, „*To ciekawe, to interesujące*”, „*Zainspirował mnie Pan, Zainspirowała mnie Pani do ważnych przemyśleń*” i podobne. Należy również pamiętać o tym, że milczenie jest tak samo wymowne jak mówienie, zatem i pauza, i zwrot typu: „*Proszę mi się dać zastanowić*” lub też „*Proszę się zastanowić, pomyśleć przez kilka minut, a ja poczekam*” i podobne mogą również odnieść pożądany skutek. Należy podsumowywać każdą część dyskusji, należy też ramowo określić czas spotkania — tak by nie kolidował on z planem zajęć i radzącego się, i radzącego. Określenie czasu spotkania — każdorazowo — pozwala utrzymywać po obu stronach przekonanie, że czas i temat są wyczerpane, nie zaś że spotkanie „gospodarz” zakończył, bo uznał dalszą konwersację za bezcelową. Pytania należy zadawać tonem uprzejmym, krótkie i zwarte, rzeczowe; należy wieść do tego, by identycznie rozumieć używane w rozmowie terminy. Należy być jednak zawsze krytycznym, acz czynić to trzeba oględnie, uprzejmie, choć konsekwentnie. Przechodzenie do tematu winno być płynne, zawsze też należy rozumieć i uwzględniać priorytety drugiej strony.

Właściwie one głównie winny się liczyć. Uśmiech, uprzejmość, właściwa autoprezentacja — podanie w sposób wyrazisty swojego imienia i nazwiska, zachęta do kolejnego przybycia, uprzejmość, uczciwość w ocenach, sądach i nawet domysłach bezwzględnie winny być tu zachowane. Doradca nie może używać zawilości językowych ani wtrętów obcojęzycznych mało znanych, zwłaszcza jeśli wie, z rozmów bądź z kwestionariusza-ankiety, że istnieje małe prawdopodobieństwo, by radzący się znał te terminy, one by tylko zakłóciły komunikowanie się obustronne. Doradca nie może okazywać zniecierpliwienia, nie może popadać w złość, musi pozyskać zaufanie do siebie, wzbudzić w sobie zaufanie do rozmówcy i potrafić je okazać w słowach, spojrzeniu i gestach. Jego schludność, uporządkowanie, obraz siebie sugerujący radzącemu się, że doradca jest wewnętrznie zharmonizowany i zintegrowany, wpływają wzorotwórczo na radzącego się, inspirując do tego typu zachowań. Mimo że — o czym wspomnieliśmy na wstępie — doradca jest w pozycji uprzywilejowanej, wchodząc w relację z radzącym się, nie może zachowywać się protekcyjnie wobec niego, winien go partnersko włączyć do rozmowy, pośrednio dowodząc, że się ma na względzie jedynie dobro radzącego. Starannie dobierając słowa w rozmowie, doradca winien uplastyczniać, uobrazować swoje argumenty, to bowiem bardziej przemawia do wyobraźni. Należy też stworzyć klimat do wynurzeń, co jest możliwe jedynie wówczas, gdy się jest szczerym wobec współrozmówcy, należy uzyskiwać i okazywać przyjemność z obcowania z kimś, kogo część świata psychicznego, będącej zawsze jakąś tajemnicą, się poznaje. Należy roztoczyć krąg możliwości przed radzącym się, eksponując głównie te najkorzystniejsze, należy zawsze stwarzać nadzieję, mówić to zaś z przekonaniem w głosie, okazując zainteresowanie wywodami radzącego się i ciągle pozostając z nim w kontakcie wzrokowym, bowiem kontakt pozasłowny, ściślej „okołosłowny”, jest równie ważny i skuteczny. Należy okazywać aprobatę dla argumentów współrozmówcy, należy szanować jego poglądy, nawet jeśli doradca się z nimi nie zgadza, w przeciwnym bowiem wypadku postrada się jego zaufanie. Nieodzwonne jest wplatanie elementów anegdotycznych, humorystycznych, jako rozładowujących rodzące się w trakcie dialogu napięcia, należy jednak unikać żartów, które uraziłyby radzącego się, najstosowniej więc będzie wplatać anegdoty sytuacyjne. Dworowanie z samego siebie będzie najlepszym sposobem rozładowania napięcia, jakie doradca może spowodować. Należy też bacznie wsłuchiwać się w interpretację problemów nękających radzącego się, nie uważać się za nieomylnego, za omnibusa, należy stwarzać wrażenie, że kontakty te jeszcze ulegną ponowieniu — jeśli jednorazowe spotkanie okaże się skuteczne, sukces doradcy będzie oczywisty.

Należy także uświadamiać istotę doedukowywania się jako rozszerzającego krąg możliwości zdobycia interesującej pracy, a więc podkreślić wagę: znajo-

mości języków obcych, wyszukiwania, segmentowania i utrwalania informacji, komunikowania się z innymi, nawiązywania kontaktów, korzystnego zaprezentowania się potencjalnym pracodawcom, sprawność w mówieniu i pisanu w sposób estetyczny, poprawny i przekonujący, a więc efektywny. Należy również uzmysłwić radzającemu się, że skromność nie musi być tożsama z pasywnością, że musi nauczyć się ekspandowania aktywności, „waleczności”, korzystnej — dla siebie w efekcie — autoprezentacji. Że jednak mentalność jest wynikiem wielu życiowych doświadczeń, także jednak czynników wrodzonych, należy uzmysławiać, że zalecenia te można urzeczywistnić wieloma działaniami, nie zaś działaniem pojedynczym, a że wiele osób radzących się to bezrobotni, i to nierzadko istoty jakby predestynowane do bycia bezrobotnymi, bo nawykłe bądź do nisko wydajnej, nisko płatnej pracy, bądź też mające wewnętrzne zahamowania przed wzmożoną aktywnością, przeto tego rodzaju osobom poświęcić należy szczególnie wiele uwagi, cierpliwości i czasu. Należy też radzącym się uświadomić, że najwięcej zależy od nich samych, od ich wiary w siebie, od umiejętności wyrzeczeń — czyli pokonywania własnych słabości, będącej — jak to mawiali starożytni — największymi zwycięstwami. Doradca winien też podkreślić istotę: odporności na niepowodzenia, niezrażania się pierwszymi porażkami i trudnościami, także istotę braku lęku przed — nieuniknionymi w kontaktach z ludźmi — konfliktami, z których wychodzenie może być miarą ich skuteczności w działaniu. Doradca sam musi być „elastyczny” w działaniu, „elastyczności” tej musi też uczyć bądź jej wagę uzmysławiać, musi być „fachmanem” — praktykiem, głównie jednak baczny obserwator życia. Winien rozeznawać struktury społeczne w sposób głęboki i przenikliwy i stąd wносить o możliwościach podjęcia nauki bądź pracy, bądź też nauki i pracy zarazem, prezentującego określony typ osobowości radzącego się. Im głębsza znajomość tych sfer u doradcy, tym skuteczniejsze będą jego działania, zatem i względy pragmatyczne przemawiają za permanentnym uczeniem się doradcy, bowiem wysiłek daje pożytek i radość, i tę więc prawdę musi umieć radzącym się wpoić. Rangę wielu optymalnych cech osobowości, m.in. otwartość, winien uzmysłwić i radzącym się. Winien także umieć słuchać radzącego się, najpewniej też od tej jego umiejętności oraz umiejętności zdiagnozowania osobowości i sytuacji radzącego się — obok określonych w niniejszym tekście jego działań i postaw — zależeć będzie jego skuteczność w głównej mierze.

Literatura

- Bańka A., *Psychopatologia pracy*, Poznań 1996.
Barć S., *Intuicja przeżywania a język*, [w:] *Rzeczywistość języka*. Pod red. B. Trojanowskiej, Wrocław 1999, s. 251 – 258.

- Bartmiński J. (red.), *Współczesny język polski*, Lublin 2001.
- Gabara W., *Między wiedzą a działaniem. Przesłanki racjonalnego zarządzania*, Warszawa 1993.
- Gajda S., *Język nauk humanistycznych*, [w:] *Polszczyzna 2000. Orędzie o stanie języka na przełomie tysiącleci*. Pod red. W. Pisarka, Kraków 1999, s. 12 – 32.
- Hamlin S., *Jak mówić, żeby nas słuchali. Klucz do sukcesu zawodowego*, Warszawa 1994.
- Heller M., *Moralność myślenia*, Tarnów 1993.
- Kozielecki J. (red.), *Humanistyka przełomu wieków*, Warszawa 1999.
- Macrae C.N., Stanger Ch., Hewtone M., *Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie*. Seria Psychologii Społecznej. Tłum. M. Majchrzak, A. i M. Kacmayer, A. Nowak, Gdańsk 1999.
- Mikołajczyk Z., *Techniki organizatorskie w rozwiązywaniu problemów zarządzania*, Warszawa 1997.
- Paćławska A. (red.), *Pedagogika społeczna. Kręgi poszukiwań*, Warszawa 1996.
- Podobiński S., *Kompetencja i niekompetencja językowa dziecka wsi jako motor bądź hamulec jego aspiracji*, [w:] *Szkoła wiejska — dziecko wiejskie. Realia i perspektywy*. Pod red. S. Czarnieckiej i Z. Jakubowskiego, Częstochowa 1994, s. 63 – 69.
- Rachalska W., *Kształcenie doradców zawodowych w Polsce — sytuacja aktualna i projekty na przyszłość*, [w:] *Księga referatów IV Europejskiego Kongresu Kształcenia Ustawicznego Workshops*, Warszawa 1992.
- Rutkiewicz A., *Polityka społeczna a strategia dalszego rozwoju*, [w:] *Perspektywiczna polityka społeczna*, Warszawa 1981.
- Sierocka B., *Idealna wspólnota komunikacyjna jako transcendentalny warunek możliwości etyki dyskursu*, [w:] *Rzeczywistość języka*. Pod red. B. Trojanowskiej, Wrocław 1999, s. 77 – 86.
- Tudrej J., *Menedżer*, Warszawa 1986.
- Wilsz J., *Problemy orientacji i poradnictwa zawodowego w Polsce w kontekście integracji Europy*, [w:] *In honorem Josephii Żuraw ...* Pod red. S. Podobińskiego i B. Snocha, Częstochowa 1999 – 2000 – 2001, s. 815 – 826.
- Wiszniewski A., *Jak przekonująco mówić i przemawiać*, Warszawa – Wrocław 1994.
- Wojtasik B., *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradownictwa*, Wrocław 1993.

Stanisław Podobiński

JĘZYK W DORADZTWIE ZAWODOWYM

Streszczenie

Niniejszy tekst traktuje o roli i randze języka w doradztwie, zarówno zinstytucjonalizowanym, jak i indywidualnym.

W doradztwie język wykorzystywany jest we wszystkich jego przejawach, w czym ujawnia się jego funkcja: komunikatywna, impresywna i ekspresywna.

Станіслав Подобінський

МОВА В ПРОФЕСІЙНОМУ НАДАННІ КОНСУЛЬТАЦІЙ

Резюме

Дана стаття трактує роль і значення мови при професійному наданні консультацій (як в установах, так і індивідуально).

При наданні консультацій мова використовується у всіх її виявах, при цьому виявляються її комунікативна, імпресивна й експресивна функції.

Stanisław Podobiński

LANGUAGE IN VOCATIONAL COUNSELLING

Summary

The paper deals with the role and rank of the language in vocational counselling, both institutionalised and individual.

In vocational counselling language is used in all its aspects, which reflects its communicative, impressive and expressive functions.