



„Wychowanie w Rodzinie” t. XXX (3/2023)

nadesłany: 16.10.2023 r. – przyjęty: 7.12.2023 r.

Maja PIOTROWSKA\*

## **Różnorodność metod i technik wykorzystywanych w pracy z dziećmi i młodzieżą oraz ich rodzicami w poradnictwie rodzinnym**

**The variety of methods and techniques in family counselling used in working with children and young people and their parents**

### **Abstrakt**

**Cel.** Tematyka artykułu dotyczy szeroko rozumianego poradnictwa rodzinnego rozumianego jako forma wsparcia małżeństwa i rodziny, ze szczególnym uwzględnieniem opisu różnorodności metod i technik wykorzystywanych przez doradcę w pracy z dziećmi i młodzieżą oraz ich rodzinami w ramach procesu poradniczego.

**Metody i materiały.** Analizie teoretycznej poddano – ważne z punktu widzenia poradnictwa rodzinnego – zagadnienia, takie jak: charakterystyka kondycji rodziny współczesnej, istota poradnictwa rodzinnego, jego działy i zadania pełnione względem jednostki i rodziny; charakterystyka doradcy rodzinnego (niezbędnych cech i umiejętności) oraz relacji pomocowej, która przez licznych badaczy i terapeutów uznawana jest za najważniejszy czyn-

---

\* e-mail: [maja.piotrowska@uwr.edu.pl](mailto:maja.piotrowska@uwr.edu.pl)

Uniwersytet Wrocławski, Wydział Nauk Historycznych i Pedagogicznych, Instytut Pedagogiki, Dawida 1, 50-527 Wrocław, Polska

University of Wrocław, Faculty of the Historical and Pedagogical Sciences, Institute of Pedagogy, Dawida 1, 50-527 Wrocław, Poland

ORCID: 0000-0002-5570-1037

nik leczący. W tekście znajdziemy również przegląd metod i technik stosowanych przez doradcę w pracy z dziećmi, młodzieżą oraz dorosłymi w ramach poradnictwa rodzinnego. W prezentowanym tekście zwrócono szczególną uwagę na walory płynące zarówno z zastosowania podstawowych technik wykorzystywanych w diagnostyce rodziny, takich jak: wywiad, obserwacja, genogram, ekogram, jak i technik wspomagających rozmowę, wzajemne zrozumienie i relację pomiędzy klientem a doradcą. Dokładnie przeanalizowano różne rodzaje pytań stosowanych w poradnictwie rodzinnym oraz zwrócono uwagę na potrzebę wykorzystywania metod kreatywnych w pracy z rodzinami.

**Wyniki i wnioski.** Ta zaprezentowana w artykule różnorodność metod i technik, z których w swojej pracy może czerpać doradca rodzinny, nie przyniesie wymiernej korzyści, jeżeli będzie stosowana bez świadomości celu i refleksyjnego namysłu doradcy oraz empatycznego podążania za klientem.

**Słowa kluczowe:** poradnictwo rodzinne, doradca rodzinny, rodzina, dziecko, metody i techniki pracy doradcy.

#### **Abstract**

**Aim.** The subject of the article concerns family counselling in its broadest sense, understood as a form of support for marriage and family, with particular reference to the description of the variety of methods and techniques used by the counsellor in working with children and adolescents, and their families as part of the counselling process.

**Methods and materials.** A theoretical analysis of important issues from the point of view of family counselling is provided, such as: the characteristics of the condition of the modern family; the essence of family counselling and its tasks in relation to the individual and the family; the characteristics of the counsellor and the helping relationship; and a review of the methods and techniques used by the counsellor in working with children, adolescents, and adults in family counselling. In the text presented here, special attention is paid to the advantages of both the basic techniques used in family diagnosis, such as interview, observation, genogram, ecogram, as well as techniques that support the conversation, mutual understanding, and the relationship between client and counsellor. It analyses the different types of questions used in family counselling and highlights the need to use creative methods when working with families.

**Results and conclusion.** This variety of methods and techniques presented in the article, which the family counsellor can draw on in his/her work, will not be of tangible benefit if applied without the counsellor's awareness of purpose and reflective and empathetic following of the client.

**Keywords:** family counselling, family counsellor, family, child, counselling methods and techniques.

## **Rodzina współczesna – czyli jaka?**

Współczesna rodzina w ostatnim czasie dużo przeszła – targana nieustannymi kryzysami, zarówno w skali mikro, jak i makro (przemoc, uzależnienia, rozwody, pandemia, działania wojenne, kryzys ekonomiczny) stała się krucha, coraz częściej narażona na rozpad swych struktur i wymagająca zewnętrznego wsparcia. Z drugiej strony, szczególnie w świadomości społecznej, ale i w przekonaniu wielu familiologów, nadal jest miejscem optymalnego rozwoju człowieka w każdym wieku.

Do gabinetów specjalistów, którzy oferują wsparcie i pomoc dla dzieci, młodzieży i ich rodziców zgłasza się coraz więcej osób. Corocznie liczba ta wzrasta. Potrzebują diagnozy, wskazówek wychowawczych, konsultacji, towarzyszenia w kryzysie. Czasami dorośli członkowie systemu rodzinnego oczekują „naprawy” swojego dziecka, z którym – jak twierdzą – sobie „nie radzą”, a najmłodsi pragną wysłuchania i zrozumienia dla przeżywanych trudnych uczuć okresu dzieciństwa i adolescencji. Często taka wizyta u specjalisty jest traktowana przez rodzinę jak tzw. ostatnia deska ratunku, w momencie, gdy wykorzystane zostały już inne, znane jej do tej pory, strategie zaradcze, które okazały się nieskuteczne.

Zrozumienie systemu rodzinnego i zachodzących w nim relacji między poszczególnymi członkami rodziny wymaga pogłębionej obserwacji, zaangażowania, wejścia w system i przyjrzenia się mu z wielu różnych perspektyw. Wnikliwe poznanie rodziny i specyfiki jej funkcjonowania pozwala specjalistom dobrać najlepsze formy pomocy, które w efekcie pozwolą rodzinie (poszczególnym członkom systemu) nabyć kompetencje do samodzielnego radzenia sobie z trudnościami, z którymi się zmagają. Poradnictwo rodzinne i – prowadzone w jego ramach różnorodne działania na rzecz wsparcia rodziny z dziećmi – stają się dzisiaj niezwykle pożądanym remedium na różne trudności i kryzysy, których doświadczają członkowie współczesnych rodzin.

## **Poradnictwo rodzinne ciągle aktualną strategią wsparcia współczesnej rodziny z dziećmi**

Poszukując definicji poradnictwa, która w pełni oddawałaby jego doniosły charakter i niezaprzeczalne znaczenie w procesach pomocowych ostatnich dziesięcioleci, znalazłam taką, która w sposób niezwykle ogólny, a zarazem szeroki oddaje główną ideę przyświecającą poradnictwu. Alicja Kargulowa (2016) pisze, że

[...] poradnictwo jako „codzienne” działanie życzliwych osób i jako wyspecjalizowana działalność wielkich instytucji zatrudniających znakomitych fachowców

jest w najogólniejszym zarysie zjawiskiem/faktem/procesem, który można wyrazić wzorem udzielanie porady – otrzymywanie porady (s. 22).

Poradnictwo ukierunkowane jest głównie na „optymalizację, na udoskonalanie cech osobowości i zachowań, a więc na rozwój motywacji, przekształcenie emocji, wzbogacanie zasobu informacji, rozbijanie stereotypów osób radzących się, rozwój ich refleksyjności i krytycyzmu” (Kargulowa, 2010, s. 56) oraz na pomoc w budowaniu satysfakcjonujących relacji międzyludzkich, opartych na szacunku i zaufaniu. Dzięki niemu jednostki lub grupy rozwiązują swoje problemy, które można określić jako „pewne złożone zadania o charakterze adaptacyjnym lub decyzyjnym lub/i stany emocjonalne, niekiedy frustracyjne” (Kargulowa, 2010, s. 56), w których obliczu jednostki bądź grupy stają i muszą sobie z nimi poradzić, a których samodzielne rozwiązanie przekracza ich indywidualne możliwości w danej sytuacji.

Spośród wielu dziedzin poradnictwa wyodrębnione zostało poradnictwo rodzinne, którego cel można sformułować w sposób bardzo szeroki jako niesienie pomocy i wsparcia rodzinom, szczególnie tym znajdującym się w trudnej sytuacji, przekraczającej ich jednostkowe siły, by mogły sobie samodzielnie poradzić z zaistniałym kryzysem. Specjalistyczne poradnictwo rodzinne dla rodzin z dziećmi można rozpatrywać w dwóch aspektach: instytucjonalnym – rozumianym jako system o określonej strukturze organizacyjnej (np. poradnia rodzinna) oraz jako specyficzne czynności/działania podejmowane przez specjalistów zajmujących się pomocą rodzinom z dziećmi przeżywającym trudności (Ławniczak, Marszałkowska, Mierzejewska, Polczyk, Zeller). Według Marii Ziemskiej poradnictwo rodzinne obejmuje swym zasięgiem problemy dotyczące zewnętrznych stosunków systemu rodzinnego, kontaktów z innymi instytucjami i środowiskami, jak również te wewnątrzrodzinne, związane z relacjami w obrębie samej wspólnoty (Szymczyk, 2016). Współcześnie poradnictwo rodzinne „adresowane jest do osób doświadczających kryzysów rozwojowych lub mających przejściowe trudności z przystosowaniem się do trudnych wydarzeń życiowych, pojawiających się w życiu rodziny” (Jelonkiewicz, 2015, s. 241) Celem udzielanego profesjonalnego wsparcia jest wspieranie klientów na drodze podejmowania większej kontroli nad własnym życiem. W literaturze przedmiotu odnajdujemy też określone działy tego typu poradnictwa, wówczas za poradnictwem rodzinnym wymienia się jeszcze: poradnictwo przedmałżeńskie (obejmujące problemy w parze występujące przed zawarciem związku małżeńskiego), poradnictwo małżeńskie (zajmujące się trudnościami ujawniającymi się w relacji w trakcie trwania małżeństwa), poradnictwo seksualne oraz wychowawcze (problemy dotyczące stosunków rodzicielskich i relacji rodzic – dziecko) (Kowalczyk, 2005).

Sformułowane jakiś czas temu przez Elżbietę Sujak (1988) zadania stojące przed poradnictwem rodzinnym zdają się być nadal aktualne, mimo zachodzących procesów

społecznych, wstrząsów ekonomicznych, czy zmian kulturowych, które charakteryzują ponowoczesne społeczeństwa, w tym także rodziny. Sama autorka podkreśla, że nakreślone przez nią obszary zadań mają charakter „znaku czasu” i stają się dzisiaj priorytetowe w działaniach ukierunkowanych na pomoc rodzinie. Wśród nich najważniejsze są:

- pomoc rodzinie w zachowaniu i rozwoju więzi emocjonalnych,
- pomoc w sytuacjach konfliktowych i kryzysowych,
- pomoc w zadaniach wychowawczych, szczególnie tych związanych z indywidualnością dziecka i jego przemianami rozwojowymi,
- pomoc indywidualna w osobistych problemach, zarówno człowieka młodego, jak i dorosłego, odnoszące się do ważnych decyzji życiowych, problemów indywidualnych związanych z rozwojem osobowym, czy doświadczaniem zmiany (Sujak, 1995, ss. 20–21).

Nakreślone w ten sposób zadania stwarzają przestrzeń do refleksji na temat współczesnego doradcy rodzinnego, jego osobowości, cech predisponujących do wykonywania zawodu oraz kompetencji rozumianych jako

[...] połączenie trzech atrybutów: wiedzy, umiejętności i postawy [...]. Odnoszą się one do sprawności, skuteczności, łatwości, a nawet pewnej finezji, z jaką osoby realizują przypisane działania. Kompetencje wskazują zatem na stopień jakości realizowanych działań (Szumigraj, 2016, s. 143).

Pośród rozlicznych cech nie wolno pominąć tych najważniejszych, mających niekwestionowane znaczenie dla efektywności/skuteczności procesu poradniczego, sformułowanych przez jednego z najbardziej cenionych i uznanych twórców terapii skoncentrowanej na klienta – Carla R. Rogersa. Wymienia on następujące cechy doradcy/terapeuty:

- autentyczność (kongruencja) terapeuty,
- pełna akceptacja, czy też bezwarunkowo pozytywne nastawienie do klienta,
- wrażliwe, empatyczne zrozumienie tego, co klient odczuwa i tego, o co mu naprawdę chodzi (Rogers, 1991).

Rozszerzając myśl Rogersa, warto zwrócić uwagę na cechy osobiste doradcy/terapeuty wymienione przez Gerarda Corey’*a*. Autor podkreśla, że stworzona przez niego lista ma za zadanie wywołać refleksję nad tym, „jak wyglądać ma osoba, która będzie w stanie dokonać istotnych zmian w życiu innych” (Corey, 2005, s. 38) Według G. Corey’*a* skuteczny terapeuta:

- ma swoją tożsamość – oznacza to, że wie, kim jest, wie, czego chce od życia i co jest ważne,

- szanuje i ceni to, kim jest,
- potrafi rozpoznać i zaakceptować własną siłę,
- jest otwarty na zmiany,
- dokonuje wyborów, które kształtują jego życie,
- czuje się pełen życia, a jego wybory są zorientowane na życie,
- jest autentyczny, szczerzy i uczciwy,
- ma poczucie humoru,
- popełnia błędy i potrafi się do nich przyznać,
- żyje w czasie teraźniejszym, potrafi doświadczać tego, co jest teraz i jest w pełni obecny z innymi ludźmi w teraźniejszości,
- docenia wpływ kręgów kulturowych – jest świadomy oddziaływań jego własnej kultury na swoją osobę i szanuje różnorodność wartości, które budują inne kultury,
- interesuje się szczerze dobrobytem innych – w relacji z innymi jest pełen szacunku, troski, zaufania i prawdziwie ceni ludzi,
- jest głęboko zaangażowany w pracę i czerpie z niej wartość,
- jest w stanie utrzymywać zdrowe granice, wie, jak mówić „nie” (nie nosi ze sobą problemów klienta, kiedy nie pracuje i odpoczywa) (Corey, 2005).

Kolejnym ważnym czynnikiem mającym znaczenie dla wzajemnych relacji pomiędzy oferującym pomoc a przyjmującym ją jest postawa samego doradcy wobec klienta i jego problemów. Specjaliści zajmujący się pomocą rodzinie uważają, że postawa ta winna charakteryzować się następującymi cechami:

- szacunkiem (wyrażającym się głównie w rozumieniu trudności i cierpienia rodziców i dzieci),
- życzliwością (czyli przyjaznym usposobieniem do wszystkich członków rodziny),
- tolerancją i neutralnością (wyrażoną postawą bezstronności),
- szczerością (oznaczającą prawdomówność i otwartość) (Kubitsky, 2010).

W literaturze przedmiotu odnaleźć możemy również wskazania negatywnych postaw doradcy, które w zbudowanej relacji z klientem mogą prowadzić do jej zamknięcia, zerwania kontaktu, czy znacznego naruszenia przymierza terapeutycznego. Warto przywołać tu choćby postawę oceniającą, ale również sztywność w myśleniu doradcy, brak otwartości na to, co niesie z sobą współczesna rzeczywistość oraz brak wielowymiarowego rozumienia doświadczeń osób tworzących rodzinę (dzieci i dorosłych).

Oprócz cech i postaw samego doradcy, które niezaprzeczalnie kształtują relację pomocową i mają znaczenie w kontekście całego toczącego się procesu, istnieje szereg metod i technik pracy zarówno z rodziną, jak i poszczególnymi jej członkami, dzięki

którym poszerza się optyka specjalisty i klientów w obszarze rozumienia relacji wewnętrznych i trudności, z którymi dana rodzina się zmagają.

## **Różnorodność metod i technik wykorzystywanych w poradnictwie rodzinnym**

Jak wskazuje Anna R. McPhatter (1991), diagnoza środowiska rodzinnego powinna skupiać się wokół następujących kwestii:

- jasnego, przejrzystego opisu problemu, z którym zgłasza się rodzina – historia problemu, stopień nasilenia jego występowania w różnych okresach życia rodziny, odbiór problemu przez pozostałych członków rodziny, rozwiązania stosowane w przeszłości, wzory międzypokoleniowe oraz motywację poszczególnych osób tworzących rodzinę do uczestnictwa w procesie pomocowym;
- opisu struktury organizacyjnej rodziny – role pełnione przez poszczególnych członków, podział władzy, status socjoekonomiczny oraz wpływy kręgów kulturowych;
- szczegółów dotyczących funkcjonowania danej rodziny – takich jak na przykład zasady panujące w rodzinie, sposoby komunikowania się, strategie rozwiązywania problemów;
- mocnych stron członków rodzin, zasobów rodzinnych.

Do podstawowych technik w diagnostyce rodziny zalicza się: wywiad/rozmowę, obserwację, genogram i coraz częściej ekogram.

Wywiad to podstawowa technika wykorzystywana w pracy z rodziną, jest szeroko rozpowszechniona w praktyce psychopedagogicznej. Pozwala na zgromadzenie potrzebnych informacji w bezpośrednim kontakcie z klientem. To pogłębiona rozmowa mająca kilka znaczących etapów:

1. Rozpoczynanie wywiadu. Na tym etapie niezwykle ważne okazują się czynniki związane z nawiązaniem kontaktu opartego na wzajemnym zaufaniu. Doradcę charakteryzuje empatyczne podążanie za klientem, wyrażone w autentycznym zainteresowaniu jego wypowiedziami w celu zrozumienia, a nie dokonania oceny. Otrzymujący pomoc ma poczucie akceptacji dla swoich wypowiedzi i szczerego pochylenia się nad poruszonym przez niego problemem (Jarosz, Wysocka, 2006).
2. Sekwencje tematów w wywiadzie – nie mogą być przypadkowe, ale dostosowane do potrzeb klientów przychodzących korzystać z usług poradnictwa rodzinnego, dające możliwość rozeznania się w specyfice trudności, z jaką klient przychodzi, jak również w naturze całości systemu rodzinnego, którego jest częścią (Jarosz, Wysocka, 2006). Ustrukturalizowany wywiad rodzinny powi-

nien zawierać podstawowe dane członków rodziny, datę udzielonego wywiadu, często – jeżeli jest to konsultacja w sprawie dziecka – informacje dotyczące młodego człowieka. Kolejną część wywiadu jest poświęcona poznawaniu trudności, z jakimi zgłasza się rodzina. Najpierw doradca bardzo ogólnie pyta: „Co spowodowało, że Państwo postanowili spotkać się ze mną/skorzystać z pomocy poradni? Jakie trudności napotyka Państwo w swojej rodzinie?”. Kolejny obszar to poznawanie kontekstu występowania problemu, czyli okoliczności, w jakich się on pojawia. Warto tu mieć na uwadze takie zagadnienia jak: stan zdrowia fizycznego i psychicznego klienta/członków rodziny, przyjmowanie leków, nałogi, konflikty z prawem, przemoc, satysfakcja i stres w pracy lub w szkole, sytuacja finansowa, życie seksualne. Po poznaniu przez doradcę problemu, z jakim zgłasza się rodzina i jego kontekstu, warto, by rozpoznał też mocne jej strony, czyli strefy wolne od sygnalizowanej trudności (Chrzastowski, 2014). Gdy mamy do czynienia z poradnictwem wychowawczym, wówczas w ramach prowadzonego wywiadu więcej uwagi poświęcić należy dziecku i rozpoznać jego historie rozwoju, obecny stan zdrowia i funkcjonowanie psychospołeczne w różnych środowiskach (dom, przedszkole, szkoła, grupa rówieśnicza), jego relacje z opiekunami/rodzicami, z rodzeństwem (jeśli posiada) oraz obszar związany z emocjami, radzeniem sobie w sytuacjach trudnych, korzystaniem z elektroniki i mediów społecznościowych, zabawy. Na koniec warto zapytać o oczekiwania rodziców i dziecka wobec procesu poradnictwa wychowawczego czy rodzinnego.

3. Zmiana tematu. Doradca podczas prowadzenia wywiadu powinien pamiętać, że całość prowadzonej rozmowy i zbierania informacji powinna być ułożona logicznie, stąd tak ważne jest stosowanie pytań przejściowych, dzięki którym można połączyć różne obszary tematyczne w spójną rozmowę mającą charakter ciągłości i naturalności (Jarosz, Wysocka, 2006).
4. Zakończenie wywiadu. Na koniec warto zapytać, czy klient/rodzina dodaliby coś dla nich istotnego (mającego znaczenie w kontekście życia rodziny), o co doradca nie zapytał, bądź nie pojawiło się w trakcie rozmowy. Pytanie to może przynieść wiele korzyści i wnieść nowe informacje poszerzające optykę doradcy.

Kolejną techniką, traktowaną często jako dodatek do wywiadu jest obserwacja, która może być także autonomicznym sposobem pozyskiwania ważnych dla specjalisty danych o kliencie. Jak wskazuje Jeanne Albronda Heaton (2003), „pozwała ona gromadzić informacje potrzebne do zrozumienia klienta i jego problemów oraz do znalezienia sposobów wyjścia z trudnej sytuacji” (s.15). Obserwacja towarzyszy doradcy od samego początku pierwszego spotkania i jest obecna podczas całego procesu, aż do jego zakończenia. Umożliwia poczynić pewne założenia, pomaga formułować hipotezy,



które następnie można potwierdzić, bądź im zaprzeczyć. Zależnie od sytuacji, w której zastosowanie tej techniki ma miejsce, doradca może mieć do czynienia z obserwacją ukierunkowaną tylko na jednego członka rodziny (rodzica lub dziecko), albo na cały system, i wówczas dostrzec może pewne wzorce zachowań rodziny, szczególnie wobec problemu, z którym ona przychodzi. Obserwacja kilku osób i jednocześnie prowadzenie z nimi rozmowy nie jest łatwym zadaniem. Wymaga dużej uwagi, aktywnego śledzenia toku rozmowy przy jednoczesnej rejestracji mimiki i gestów osób zgłaszających się po pomoc (Kubitsky, 2010). Obserwując zarówno indywidualnych klientów, jak i całą rodzinę, doradca powinien wziąć pod uwagę cztery fundamentalne czynniki:

- przekaz niewerbalny (wygląd, ubranie, wyraz twarzy, możliwość nawiązania kontaktu wzrokowego, pojawienie się łez, szeroko rozumianą mowę ciała oraz nakreślenie obszaru przestrzeni osobistej),
- ekspresję werbalną (sposób mówienia, płynność artykulacji, nadawanie znaczenia słowom i ich dobór, pojawienie się śmiechu oraz milczenia),
- zależność między przekazem werbalnym i niewerbalnym klienta,
- reakcje samego doradcy (prowadzenie samoobserwacji swoich myśli, zachowań, reakcji na osobę przyjmującą pomoc) (Kubitsky, 2010).

Niezwykle istotną techniką, często mającą fundamentalne znaczenie dla zrozumienia systemu rodzinnego, powiązań i relacji wewnątrzrodzinnych, jest genogram. To swoista mapa systemu rodzinnego, z którym przyszło pracować doradcy. Stanowi on graficzne przedstawienie skomplikowanych wzorców rodzinnych. Pomaga doradcy w jasny sposób określić strukturę rodziny, zapisywać dane, jest praktycznym streszczeniem historii rodziny. Genogram ułatwia specjalistom uchwycenie kontekstu rodziny w całej jego komplikacji, wraz z historią, wzorcami i wydarzeniami, które mogą mieć znaczenie w pracy z klientem lub całą rodziną (McGoldric, Gerson, Shellenberger, 2007). W praktycznym wymiarze działalności doradcy rodzinnego, konstruowanie genogramu rozpoczyna się od zaproszenia rodziny do próby graficznego przedstawienia ich historii na dużej planszy/kartce przy wykorzystaniu symboli oraz haseł stanowiących skrót informacji. Na początku doradca rozrysowuje strukturę rodziny w oparciu o ustanowione graficzne symbole (trzy pokolenia), by następnie nanieść na ten „szkielet” wzory interakcji rodzinnych zachodzących między poszczególnymi członkami rodziny. Informacje, które pojawiają się na genogramie to zarówno dane demograficzne, takie jak wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, zawód itp., jak i dane, które dotyczą funkcjonowania poszczególnych członków rodziny (problemy emocjonalne, szkolne, zawodowe i inne), czy odnoszące się do krytycznych wydarzeń, które dotknęły rodzinę (separacja, rozwód, śmierć, choroba). Konstruowanie genogramu wspólnie z rodziną ma swój głęboki terapeutyczny sens, a jego analiza inspiruje do stawiania hipotez dotyczących rodziny i jej problemu (Kołbik, 1999).

Ciekawym rozszerzeniem zastosowania genogramu w pracy doradcy rodzinnego jest ekomapa, która definiowana jest jako diagram mapujący związki rodziny i społeczności, w której ona żyje, przedstawiając relacje systemu rodzinnego z różnymi instytucjami w swoim naturalnym środowisku, ukazując zewnętrzne zasoby rodziny lub ich brak, identyfikując stresory i obszary konfliktów, które zagrażają funkcjonowaniu rodziny (Hartman, 1995).

Przedstawione powyżej techniki wykorzystywane w pracy z rodziną są niezwykle przydatne w początkowym momencie zbierania informacji, poznawania systemu, rozoznawania się w różnorodności konstelacji tworzonych relacji wewnątrzrodzinnych, sposobów komunikowania się członków rodziny, określania trudności i wskazywania zasobów, które ona posiada. Warto też wspomnieć o innych technikach, wykorzystywanych przez doradcę, a stosowanych w jego pracy z rodziną na poszczególnych etapach procesu poradniczego. To grupa technik mająca na celu zwiększenie efektywności prowadzenia rozmowy w poradnictwie rodzinnym i zbudowanie głębokiej relacji doradcy z poszczególnymi członkami rodziny.

Podstawową techniką doradcy rodzinnego, pozwalającą udoskonalić wzajemne porozumienie między doradcą a klientem, jest aktywne słuchanie i rozumienie. Posiłkując się koncepcją Thomasa Gordona należy tu wymienić cztery podstawowe techniki słuchania:

- słuchanie bierne (milczenie),
- zaakcentowanie uwagi (stanowiące sygnały werbalne i niewerbalne tj. kiwnięcie głową, uśmiech, pochylenie się w stronę rozmówcy, „wczuwające się pomrukiwanie”),
- stosowanie „otwieraczy” i zachęty (poprzez pytania otwarte: opowiedz mi coś więcej na ten temat),
- słuchanie aktywne – zdaniem Gordona najważniejsza technika pozwalająca na dobre, głębokie zrozumienie osoby potrzebującej pomocy, polegająca na odzwierciedleniu lub obrazowaniu wcześniej usłyszanej treści wypowiedzi klienta, przekazanie swoimi słowami tego, co doradca usłyszał, i jak to rozumiał (Gordon, 1998). Dzięki wykorzystaniu tej techniki doradca rodzinny stwarza przestrzeń wolną od oceniania i krytykowania klienta, wskazując, że to, co on mówi, jest dla doradcy ważne na drodze ku pełnemu zrozumieniu.

Techniką bardzo podobną do aktywnego słuchania jest parafrazowanie. Dzięki niej doradca może się upewnić, czy dobrze zrozumiał swojego klienta. „Polega ona na przedstawieniu, w nieco innej formie, treści komunikatu klienta, zazwyczaj za pomocą mniejszej liczby słów” (Wojtasik, 2011, s. 87). Przy tej okazji warto też wspomnieć o technice zwanej odzwierciedlaniem uczuć, w której ramach doradca komunikuje klientowi dostrzeganę u niego uczucia (na przykład: gdy o tym wspominasz, wyglądasz

na smutnego; rozpromieniłeś się, gdy o tym mówisz), które po stronie klienta zostaną potwierdzone lub zaprzeczone (Wojtasik, 2011, s. 87).

Zadawanie pytań to kolejna technika zwiększająca możliwości doradcy rodzinnego na drodze głębszego poznania i zrozumienia historii indywidualnego klienta lub całej rodziny. To według mnie sztuka, którą doradca szlifuje przez całe swoje zawodowe życie. Umiejętność trafnego zadawania pytań cechuje doradców, którzy formułując pytanie pamiętają, że ich podstawowym celem jest próba zrozumienia wyrażona w pełnej zaciekawienia trosce, dotyczącej trudności przeżywanych przez klienta czy rodzinę. Toteż samo zadawanie pytań wiąże się niezaprzeczalnie z aktywnym słuchaniem komunikatu zwrotnego klienta formułowanego jako odpowiedź (Knapp, 2009). Wśród licznych rodzajów pytań warto wymienić te podstawowe o charakterze zamkniętym i otwartym oraz przywołać różne kategorie pytań, z których bogactwa doradca rodzinny może czerpać w swojej pracy.

Pytania zamknięte – jak wskazuje wielu specjalistów od komunikacji – mają na celu uzyskanie krótkich odpowiedzi typu: tak/nie, podanie konkretnej informacji, ważnych danych. Pytania otwarte, z kolei, zapewniają klientowi większą swobodę i przestrzeń do wypowiedzi, skłaniają do mówienia własnymi słowami, zapraszają do formułowania osobistych odczuć, zachęcają do konstruowania bardziej rozbudowanej wypowiedzi, dokładnych i bogatych w szczegóły opisów (Knapp, 2009). Oprócz tego podstawowego podziału, warto zwrócić uwagę na siłę pytań otwierających, a więc tych, które wprowadzają klienta do rozmowy z doradcą i nadają kurs całemu spotkaniu:

- Co się takiego wydarzyło, że postanowiliście Państwo spotkać się ze mną?
- Co pana/panią do mnie sprowadza?

Kolejne kategorie pytań to te, w których prosimy o wyjaśnienie (uszczegółowienie), mające na celu doprecyzowanie znaczenia wypowiedzi radzącego się:

- Co ma pan/i na myśli?
- Co to dokładnie znaczy?
- Jak to rozumieć?

Inne to pytania hipotetyczne, a więc dające możliwości rozważań, co by było gdyby: Załóżmy, że... Co by się stało..., jeśli...? oraz pytania ukierunkowane na przyszłość:

- Jak będzie wyglądało Państwa życie za 2 lata?
- W jaki sposób to rozwiązanie będzie się sprawdzać, gdy dzieci staną się starsze? (Gójska, Huryn, 2007).

Pytania generujące znaczenie to również kategoria ważna z punktu widzenia pracy doradcy rodzinnego. Ich stosowanie w trakcie rozmowy pozwala pochylić się klientowi nad tworzeniem i odczytywaniem znaczeń, które nadaje w swoim życiu różnym osobom i doświadczeniom:

- Co to dla Pana oznacza?
- Z jakiego powodu jest to dla Pani ważne?
- Jak to się dzieje? (Peavy, 2004).

Wśród kategorii pytań wykorzystywanych przez doradcę rodzinnego nie sposób pominąć także pytania o cud, pytań typu skala czy pytań o wyjątek. Pytanie o cud jest niezwykle pożyteczne w pracy z rodziną. Może brzmieć tak:

Chcę Wam zadać dziwne pytanie. Przypuśćmy, że kiedy dziś w nocy będziecie spać, a w całym domu będzie cicho, stanie się cud. Cud polega na tym, że problem, który Was tutaj sprowadza, jest rozwiązany. Jednak, ponieważ śpicie, nie wiecie, że cud się zdarzył. Więc kiedy się jutro rano obudzicie, co się dla Was zmieni, co Wam powie, że zdarzył się cud, a problem który Was tutaj przywiódł, jest rozwiązany? Jakie będzie pierwszy znak, który powie Wam, że coś się zmieniło, że zdarzył się cud? (De Jong, Berg, 2002, ss. 101–102).

Można podać co najmniej kilka powodów, dla których warto je stosować. Po pierwsze, pytanie to daje klientom sposobność do myślenia o nieskończonej liczbie możliwości. Dzięki niemu rozpoznają, jakich zmian potrzebują w swoim życiu. Co ważne, pytanie to koncentruje się na przyszłości, a więc daje wyobrażenie takiego okresu w życiu klienta/rodziny, w którym obecnie doświadczane problemy nie będą już problemami. Pytanie to odsuwa uwagę rodziny od aktualnych i przeszłych problemów, prowadząc ją ku bardziej zadowolającemu życiu (De Jong, Berg, 2002, ss. 101–102). Również pytania o wyjątki mają niezwykłą moc w pracy z klientem czy też całą rodziną. Wyjątki to takie momenty w życiu klienta, „kiedy można się było z dużym prawdopodobieństwem spodziewać, że problem wystąpi, ale w jakiś sposób tak się nie stało” (De Jong, Berg, 2002, s. 119). To oznacza, że w przypadku pracy z rodziną, która w codziennym życiu doświadcza kłótni i konfliktów, wyjątkami będą te momenty, kiedy członkowie rodziny lepiej się porozumiewali, mieli lepsze relacje, mniej konfliktowe. W pracy na wyjątkach warto wyróżnić następujące etapy:

- eksploracja rodzaju doświadczenia (danego wyjątku),
- eksploracja sposobów działania klienta,
- pogłębienie wiedzy klienta o sobie samym i swoich kompetencjach,
- poszukiwanie możliwości spożytkowania danego wyjątku w przyszłości (Szczepkowski, 2010).

Z kolei za pomocą pytań skalujących doradca zachęca klienta do umieszczenia swoich obserwacji, wrażeń i przewidywań na skali od 0 do 10. Ta technika daje duże możliwości pracy nad kategorią zmiany w życiu rodziny. I – jak podkreśla Jacek Szczep-

kowski – „szczególnie w odniesieniu do dzieci, ale także młodzieży, umożliwia komunikację za sprawą cyferek, liczb i symboli, a nie tylko samych słów, za pomocą których czasami jest im trudno wyrazić to, co mają na myśli” (Szczechpowski, 2007, ss. 79–80).

W praktyce działań doradczych efektywne okazują się również pytania cyrkularne, których celem jest „ujawnienie różnic w postrzeganiu relacji i zdarzeń przez poszczególnych członków rodziny” (Kubitsky, 2010, s. 173). Pytania te mają na celu zebranie informacji o relacjach panujących w rodzinie, ułatwiają rodzinie rozmowę o nich (często niełatwych i konfliktowych), a także pozwalają na myślenie o rodzinie jako o pewnej dynamicznej całości, a nie jako o zbiorze osób, które funkcjonują niezależnie (Chrzastowski, 2014). W wielu opracowaniach podkreśla się wielką zaletę stosowania w poradnictwie i terapii pytań cyrkularnych, podkreślając ich neutralny charakter oraz to, że ich stosowanie nie prowadzi do wzajemnego oceniania się ani oskarżania między rozmawiającymi członkami rodziny (Chrzastowski, 2014).

Do przedstawionej powyżej listy metod i technik pracy, mogących stanowić wyposażenie każdego doradcy pracującego z rodziną, warto dodać jeszcze kilka uwag na temat wykorzystania w poradnictwie rodzinnym metod kreatywnych. We współcześnie prowadzonym poradnictwie, podczas spotkań z rodziną, doradca może włączyć również różne aktywności oparte na zabawie. Zastosowanie takich metod wydaje się szczególnie istotne, gdy jednym z klientów jest małe dziecko o ograniczonych umiejętnościach językowych i poznawczych. Sesje rodzinne, włączające aktywność opierającą się na zabawie, posiadają wiele zalet. Pozwalają przerwać i zmienić typowy sposób opisywania problemów rodzinnych (np. odgrywanie ról przy wykorzystaniu lalek, kukiełek), oferują bardziej świadome przeżywanie emocji, umożliwiają wypróbowanie nowych sposobów interakcji. Pozwalają odejść od świata racjonalnego do świata wyobraźni, spontaniczności i metafory. Prowadzenie sesji z elementami zabawy może być dla doradcy niemałym wyzwaniem. Szczególnie powinien wziąć pod uwagę możliwy opór po stronie dorosłych uczestników spotkań (rodziców), mogących nie rozumieć celowości użycia takich technik w procesie pomocowym. Warto wówczas poświęcić czas na wyjaśnienie i zaprezentowanie funkcji i zalet pracy wykorzystującej techniki zabawy. Rozwiązaniem pośrednim (w przypadku dużych wątpliwości lub oporu klientów) może być zaplanowanie spotkań w taki sposób, by techniki zabawy łączyć z innymi – opisanymi powyżej – sposobami pracy z rodziną (Jelonkiewicz, 2015).

## **Zamiast zakończenia**

Mam świadomość, że zaprezentowane powyżej metody i techniki pracy z rodziną w poradnictwie rodzinnym, nie wyczerpują podjętego tu zagadnienia. Przywołane przeze mnie w tym tekście różnorodne sposoby pracy z rodziną (jej poszczególnymi

członkami) są podyktowane głównie moimi osobistymi preferencjami, odnoszą się do moich własnych doświadczeń wyniesionych z pracy w gabinecie, zakorzenione są również w moich przekonaniach teoretycznych i rozumieniu systemów rodzinnych. Żadna technika jednak nie będzie miała praktycznego i efektywnego zastosowania, jeżeli będzie wykorzystywana bez świadomości celu i refleksyjnego namysłu doradcy. Autentyczność, łagodna akceptacja i empatyczne podążanie za klientem, świadomość swojej roli w procesie pomocy oraz umiejętność dostrzegania zasobów rodzin, z którymi się pracuje, daje doradcy elastyczną przestrzeń do wyboru sposobów pracy dostosowanych do aktualnych potrzeb jego klientów.

## Bibliografia

- Chrzęstowski, S. (2014). *Nie tylko schemat: Praktyka systemowej terapii rodzin*. Warszawa: Wydawnictwo Paradygmat. Fundacja Altkom Akademia.
- Corey, G. (2005). *Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii*. Poznań: Zysk i S-ka.
- De Jong, P., Berg, I. K. (2007). *Rozmowy o rozwiązaniach: Podręcznik*. Kraków: Księgarnia Akademicka.
- Gordon, T. (1998). *Wychowanie bez porażek w praktyce: Jak rozwiązywać konflikty z dziećmi*. Warszawa: Pax.
- Gójska, A., Huryn, V. (2007). *Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych*. Warszawa: Wydawnictwo C. H. Beck.
- Hartman, A. (1995). Diagrammatic assessment of family relationships [Diagrammowa ocena relacji rodzinnych]. *Family in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 76(2), 112–122. DOI: 10.1177/104438949507600207.
- Heaton, J.A. (2003). *Podstawy umiejętności terapeutycznych*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Jarosz, E., Wysocka, E. (2006). *Diagnoza psychopedagogiczna: Podstawowe problemy i rozwiązania*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- Jelonkiewicz, I. (2015). Poradnictwo rodzinne. W: Cz. Czabała, S. Kluczyńska (red.), *Poradnictwo psychologiczne* (ss. 228–257). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kargulowa, A. (2010). *O teorii i praktyce poradnictwa: Odmiany poradniczego dyskursu: Podręcznik akademicki*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kargulowa, A. (2016). Trzydzieści pięć lat poradnictwa: Zmiany w postrzeganiu poradnictwa rodzinnego. W: E. Czerka-Fortuna, K. Kmita-Zaniewska, A. Zbierchowska (red.), *Zasoby rodziny: Wychowanie, poradnictwo, praca socjalna* (ss. 22–46). Gdańsk: Wydawnictwo Naukowe Katedra.
- Knapp, H. (2009). *Komunikacja w terapii*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

- Kołbik, I. (1999). Wywiad rodzinny z użyciem genogramu. W: B. de Barbaro (red.), *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny* (ss. 97–109). Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Kowalczyk, D. (2005). Poradnie rodzinne. W: J. Brągiel, S. Badora (red.), *Formy opieki, wychowania i wsparcia w zreformowanym systemie pomocy społecznej* (ss. 152–163). Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Kubitsky, J. (2010). *Vademecum terapeuty rodzinnego*. Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL.
- Ławniczak, D., Marszałkowska, M., Mierzejewska, B., Polczyk, D., Zeller, L., *Standard specjalistycznego poradnictwa rodzinnego, dla rodziny z dziećmi*. Standardy w pomocy. Pobrane 11.12.2023 z: [https://wrzos.org.pl/download/Zalacznik\\_8.pdf](https://wrzos.org.pl/download/Zalacznik_8.pdf).
- McGoldric, M., Gerson, R., Shellenberger, S., (2007). *Genogramy: Rozpoznanie i interwencja*. Warszawa: Zysk i S-ka.
- McPhatter, A.R. (1991). Assessment revisited: A comprehensive approach to understanding family dynamics [Ponowna ocena: kompleksowe podejście do zrozumienia dynamiki rodziny]. *Families in Society*, 72(1), 11–22.
- Peavy, R.V. (2014). *Poradnictwo socjodynamiczne: Praktyczne podejście do nadawania znaczeń*. Bielsko-Biała: Bielskie Stowarzyszenie Artystyczne Teatr Grodzki.
- Rogers, C.R. (1991). *Terapia nastawiona na klienta: Grupy spotkaniowe*. Wrocław: Thesaurus Press: Juniorzy Gospodarki.
- Sujak, E. (1995). *Poradnictwo małżeńskie i rodzinne: Książka dla doradców i duszpasterzy*. Katowice: Księgarnia św. Jacka.
- Szczepkowski, J. (2007). *Terapia młodzieży z problemem narkotykowym: Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach*. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Szczepkowski J. (2010). *Praca socjalna – Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach*. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Szumigraj, M. (2016). Kompetencje doradcy w autopercepcji studentów. *Dyskursy Młodych Andragogów*, 17, 141–155.
- Szymczyk, L. (2016). Poradnictwo rodzinne jako forma wsparcia małżeństwa i rodziny. *Śląskie Studia Historyczno-Teologiczne*, 49(1), 183–197.
- Wojtasik, B. (2011). *Podstawy poradnictwa kariery: Poradnik dla nauczycieli*. Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.