

MĄDRE (?) DORADZANIE



BEATA KOSSAKOWSKA jest nauczycielką matematyki. Wierna idei oceniania kształtującego w szkole i w życiu. Lubi gromadzić ludzi wokół ambitnych zadań, dlatego przez lata była doradcą metodycznym, koordynowała projekty edukacyjne w CODN, MEN i MSCDN. Nauczycielka konsultantka w Mazowieckim Samorządowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli – obecnie wspiera uczniów zdolnych, koordynując konkursy przedmiotowe na Mazowszu.

MĄDRE (?) DORADZANIE

BEATA KOSSAKOWSKA

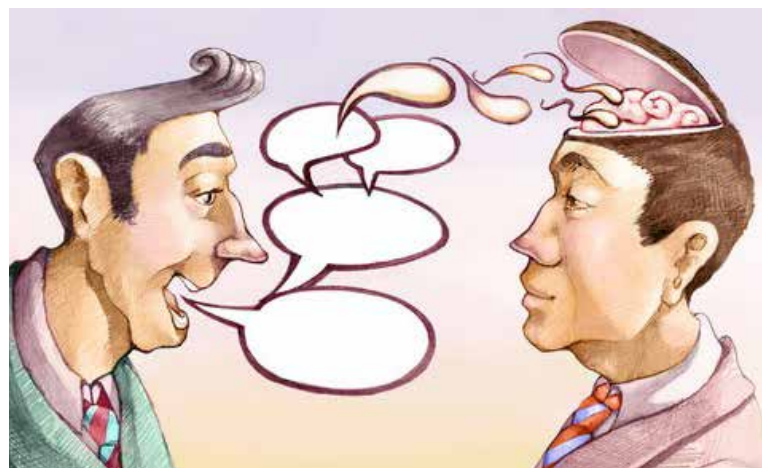
*Zanim więc będziesz chciał udzielić rady komuś, kto wcale Cię o to nie prosił,
lub chociaż Cię prosił, nie posiadasz na ten temat kompletnej wiedzy,
pomyśl najpierw o następującej prawdzie:
kto pomaga motylowi w wyjściu z kokonu, zadaje mu śmierć;
kto pomaga kiełkującej roślinie wydostać się z nasionka, ten ją niszczy.
W wielu przypadkach nie można udzielać pomocy innym.
Muszą rozwijać się od środka, by wydostać się na zewnątrz¹.*

Jestem doradcą w projekcie MARKPIW. To specyficzna rola – doradzam osobom:

- **z bogatym doświadczeniem zawodowym**, bo taki był wymóg ich przystąpienia do projektu;
- **bardzo zmotywowanym w rozwoju**. Tylko takie osoby podejmują trud długiego doskonalenia, które obejmuje zarówno wymiar teoretyczny (szkolenia), jak i praktyczny (wspomaganie szkoły);
- **samodzielnym** – to niezbędna cecha, która umożliwia proces wspomagania szkoły.

I prawdą jest, że wybór doradców do projektu MARKPIW łączył się z szeregiem wymogów formalnych: dyplomów, świadectw, certyfikatów oraz umiejętności praktycznych, potwierdzonych doświadczeniem na polu edukacyjnym i działaniem własnym. Z drugiej strony są to osoby, które chcą pomagać – mają umiejętność komunikowania się i dużo empatii.

Ale czy to wystarczy? Bo w powszechnym rozumieniu doradca to ten, co wszystko wie, zawsze ma coś do powiedzenia, a w dodatku jest przekonany, że zawsze ma rację. „Najlepszy” doradca często ma punkt widzenia, który daleki jest od obiektywizmu. Doradzając, ma natomiast na celu zaszcześcić rozmówcy własny pogląd na daną sprawę.



Nie chciałabym być takim doradcą. Zatem jakim?

¹ Wnioski z bajki Jung Kirszt „O motyłu i pomocy”.

BEATA KOSSAKOWSKA

Podczas spotkania sieci wspomagania obserwowałam moją koleżankę – doradcę, która rozmawiała z uczestnikami projektu o problemach, które pojawiły się podczas procesu wspomagania oraz sposobach, w jaki je pokonywali. Taaak, i uczyłam się od niej, jak pytać.

I. Umiejętność zadawania pytań – to ważne w roli doradcy. Patrzyłam zatem na jej pogodny spokój, który nam wszystkim dawał poczucie, że ten czas jest ważny, a każda sprawa, którą omawiamy – istotna. Była zachęta werbalna i przyjazne oczekiwanie na wypowiedź – ani nuty zniecierpliwienia. Była w tym pytaniu zgoda, aby docierać do precyzyjnych, jasnych sformułowań strategii radzenia sobie z problemami, z którymi uczestnicy projektu spotykają się podczas trudnego zadania wspomagania szkół. Na pewno sprzyjało to budowaniu relacji wzajemnego zaufania.

Kto pyta, nie błądzi. Podczas pobytu w Indonezji odwiedziłem pewną uczelnię razem z Davem, przyjacielem rektora uczelni. Rektora nie było, dlatego Dave poprosił mnie, abym poczekał w gabinecie, a sam zajął się jakąś inną sprawą. Nagle niespodziewanie pojawił się rektor. Przedstawiłem się, a po chwili niezręcznej ciszy zacząłem go pytać o studentów uczelni: „Z jakiej części Indonezji pochodzą? Czego się uczą? Co robią po skończeniu uczelni?”. Okazało się, że uczelnia deleguje jedną trzecią studentów do wykonywania prac społecznych. To mnie zainteresowało, zapytałem więc: „A dokąd jadą? Co robią w wioskach? Czy wypełniają swoje zadania? W jaki sposób jest to finansowane? Jak się rozwija?”. Przez 20 minut zadawałem pytania, a rektor opowiadał. Nagle Dave wsunął głowę przez drzwi, pozdrowił rektora i powiedział do mnie: „Keith, musimy już iść, zaraz zaczynają się nasze zajęcia”. Pożegnałem się z rektorem. Później Dave wspomniął, że zrobiłem na rektorze wielkie wrażenie. „Tyle się dowiedziałem od Keitha na temat pracy społecznej” – stwierdził. „Zaproś go, żeby przyjechał i poprowadził u nas kurs”. Dave był zaskoczony, gdy wyjaśniłem mu, że tylko zadawałem pytania.

Keith Webb, Creative Results Management.

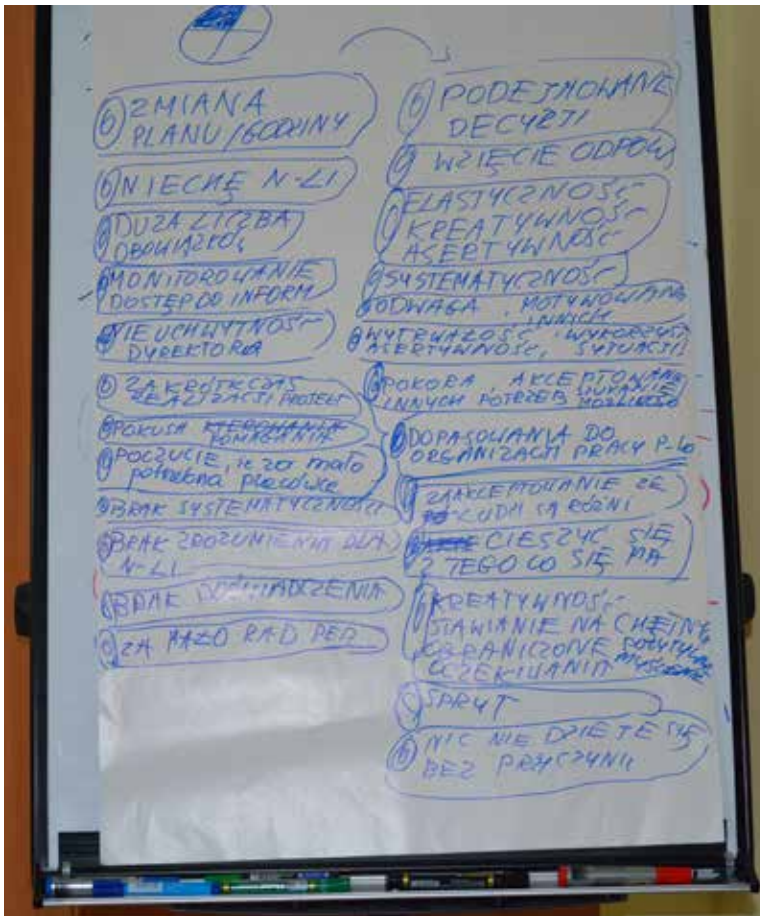
Z książki „Sztuka zadawania pytań w coachingu”, Tony Stoltzfus, Wydawnictwo Aetos, Wrocław 2012

II. Autentyczne aktywne słuchanie. Myślę, że mądre doradzanie, to przede wszystkim dobre słuchanie. Wyraża się głównie w delikatnym zachęcaniu do kontynuowania rozmowy, umiejętności podążania za nauczycielem, tworzeniu przestrzeni w rozmowie. Doradca powinien być też ciekawy swojego podopiecznego. Ważne jednak jest, aby nie mylić „ciekawych” z „ciekawskich”. Po prostu, powinien w niego wierzyć! Co daje doradcy i nauczycielowi aktywne słuchanie?

1. Pozwala wytworzyć poczucie wzajemnego zaufania, dostarcza poczucia wsparcia.
2. Zachęca do większej otwartości, nazywania problemów, co być może uświadomi naszemu rozmówcy, gdzie tkwi źródło jego trudności.
3. Pomaga rozmówcy na dokładne przeanalizowanie i organizację swojej wypowiedzi, co zwiększa jego szanse na samodzielne rozwiązanie problemu.
4. Umożliwia swobodne wypowiedzenie się na dany temat, „wyrzucenie” z siebie danego problemu i zmniejsza tym samym napięcie psychiczne.
5. Daje możliwość konfrontacji wyobrażeń danej osoby z rzeczywistością oraz ich korekty, jest źródłem informacji zwrotnych.
6. Pozwala prześledzić tok rozumowania drugiej osoby, jej sposób myślenia i wnioskowania.

W wyniku mądrych pytań do uczestników projektu powstała lista problemów, na które napotykają w trakcie prowadzenia wspomagania szkół (strona lewa), ale zaraz za tym, w wyniku mądrego słuchania uczestnicy odkrywali sposoby radzenia sobie z tymi problemami (strona prawa) – patrz zdjęcie.

MĄDRE (?) DORADZANIE



Otrzymywanie informacji zwrotnej:

- Stuchaj informacji zwrotnej bez natychmiastowego jej zaprzeczenia i odrzucania.
- Sprawdź rozumienie komunikatu, poproś o wyjaśnienie treści. Nie wyciągaj pochopnych wniosków.
- Nie polegaj na jednym źródle informacji. Sprawdź, czy przekazywana ci informacja jest podzielana przez inne osoby.
- Pamiętaj o tym, że wykorzystanie informacji zwrotnej i ocena jej wartości zależy od ciebie.

I... aby dać komuś dobrą radę, przede wszystkim powinniśmy się upewnić, że osoba ta rzeczywiście chce ją usłyszeć. Jeżeli tego nie zrobimy, w rzeczywistości bardzo możliwe jest wyrobienie sobie opinii osoby wtrącającej się w nie swoje sprawy.

III. Informacja zwrotna – udzielanie jej to clou doradzenia. O IZ napisano chyba już wszystko, także w „Meritum”. Pozwolę sobie zrobić najmniejszy z możliwych skrót.

Zasady przekazywania informacji zwrotnych:

- Mów o odczuciach, jakie wywołują w tobie zachowania nauczyciela.
- Nie oceniaj, nie dawaj rad, nie narzucaj swoich poglądów, skup się na tym, co widzisz, podawaj fakty.
- Wypowiadaj się o zachowaniach drugiej osoby, a nie o tym, jaka ona jest.
- Unikaj uogólnień „zawsze”, „nigdy”. Bądź konkretny.
- Ekspozuj to, co można zmienić. Mów o sprawach, na które rozmówca ma wpływ.

IV. Wiedza i doświadczenie zawodowe doradcy

– ważne jest, byśmy wiedzieli, o czym mówimy, by rada oparta była na nauce bądź własnych doświadczeniach. Ostatecznie udzielając rady, powinniśmy kierować się empatią i starać się dostrzec dany problem nie z naszej perspektywy, ale z punktu widzenia rozmówcy.

V. Motywowanie – to dawanie porad, czy prośenie o porady?

Zgodnie z naszą wiedzą, jeśli nie możesz osiągnąć swojego celu, powinieneś poprosić o radę. Znaleźć kogoś, kto z powodzeniem wyładował, dostał awans, uzyskał stopnie naukowe... Następnie zrób to, co ona mówi.

Według dwóch psychologów – Lauren Eskreis-Winkler i Ayelet Fishbach – kluczem do motywacji jest udzielanie porad, a nie otrzymywanie ich.

BEATA KOSSAKOWSKA

Piszą w MIT Sloan Management Review:

„Chociaż udzielanie porad nie daje nowych informacji doradcy, pomyśleliśmy, że zwiększy to pewność doradcy, piszą Eskreis-Winkler i Fishbach. Aby to zbadać, przeprowadzili serię eksperymentów, które wyznaczyły ludzi zmagających się z samokontrolą, aby doradzali innym w zakresie problemów, które sami napotykali. Badane próbki populacji obejmowały bezrobotnych dorosłych walczących o znalezienie pracy, dorosłych chcących zaoszczędzić pieniądze, dorosłych zmagających się z zarządzaniem gniewem oraz dzieci pozostające w tyle w szkole. Zaufanie do własnej zdolności może pobudzić motywację i pozwolić osiągnąć nawet więcej niż wynika z rzeczywistych zdolności”.

Wyniki sugerują, że ich teza była słuszna.

Co jeszcze bardziej zaskakujące, uczestnicy eksperymentu byli całkowicie nieświadomi skuteczności udzielania porad. „Konsekwentnie oczekiwali, że oni i inni będą mniej zmotywowani, udzielając porad, niż je otrzymując”, mówi Fishbach.

Udzielanie porad, w przeciwieństwie do ich otrzymywania, wydaje się pomagać ludziom niezmotywowanym czuć się potężnymi, ponieważ

wiąże się to z refleksją nad wiedzą, którą już posiadają. Więc jeśli nie masz pojęcia o zasobach lub strategiach niezbędnych do postępu, prośba o pomoc jest prawdopodobnie najlepszym pierwszym krokiem. Ale jeśli (podobnie jak większość z nas) wiesz, co musisz zrobić, ale masz problemy z wykonaniem tego, udzielenie komuś porady może być koniecznym impulsem.

CZY DORADCA TO PRESTIŻOWA ROLA?

Obserwując poniższy bilans kompetencji – tak. To przecież nauczyciel, który jest specjalistą, mistrzem w swojej dziedzinie. Jednocześnie ma „talent” do nauczania, jego wiedza metodyczna jest okupiona efektywną praktyką edukacyjną. Ale fachowiec to jeszcze nie doradca. Odwołując się do motta artykułu – doradca daje podopiecznemu tyle autonomii, aby ten mógł samodzielnie wykluczyć się z kokonu.

W rzeczywistości ludzie najczęściej nie potrzebują, by ktoś im mówił, co powinni zrobić. Ważniejsze jest dla nich to, byśmy udzielili im wsparcia, podali pomocną dłoń w chwilach, gdy na ich drodze pojawią się problemy – to „mądre doradzanie”. ●

BILANS KOMPETENCJI DORADCY W PROCESIE WSPOMAGANIA

