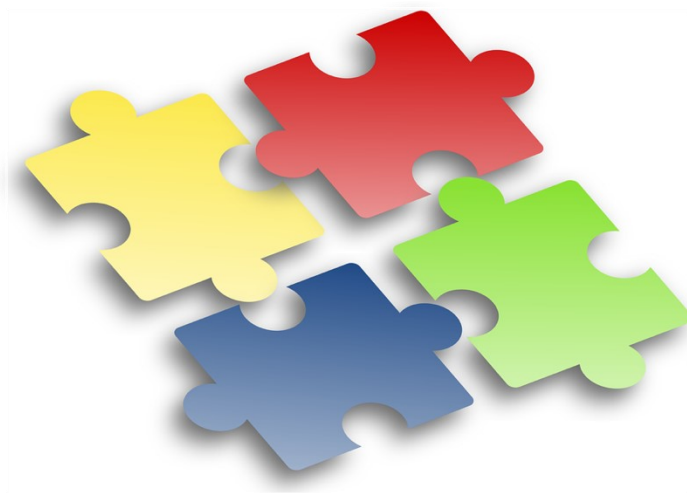




Kompleksowy program szkoleniowy dla nieformalnych doradców
rodziców dzieci z niepełnosprawnościami

MODUŁ 3

PROFESJONALNE ZARZĄDZANIE WŁASNĄ PRACĄ I ETYKA W NIEFORMALNYM DORADZTWIE

2024-1-TR01-KA220-ADU-000250033

**INNOWACYJNE WSPARCIE I EDUKACJA DLA RODZICÓW DZIECI Z
NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI POPRZEC NIEFORMALNE DORADZTWO**

IPAR



Spis treści

3. Profesjonalne zarządzanie własną pracą i etyka w nieformalnym doradztwie

3.1. Wyznaczanie granic

Wprowadzenie

Czym są granice i dlaczego są ważne w nieformalnym doradztwie?

Rodzaje granic potrzebnych w pracy nieformalnego doradcy

Jak wyznaczać i utrzymywać granice

3.2. Rozwiązywanie konfliktów w nieformalnym doradztwie

Wprowadzenie

Czym jest konflikt i dlaczego powstaje?

Rodzaje konfliktów

Modele rozwiązywania konfliktów

Wybrane zasady komunikacji werbalnej w sytuacji konfliktu

3.3. Zarządzanie czasem

Wprowadzenie

Czym jest zarządzanie czasem?

Podstawowe zasady zarządzania czasem

Praktyczne narzędzia i metody zarządzania czasem

Wyznaczanie granic i zachowanie równowagi między działaniami 0

Rozwiązywanie typowych problemów i wyzwań związanych z zarządzaniem czasem

3.4. Zasady etyczne w nieformalnym doradztwie

Wprowadzenie

Co oznacza „etyka” w nieformalnym doradztwie?

Dlaczego zasady etyczne są ważne w nieformalnym doradztwie?

Różnice między doradztwem profesjonalnym a nieformalnym

Dylematy etyczne w praktyce

Jak chronić własne granice i zdrowie psychiczne

Zapobieganie wypaleniu i dbanie o siebie

Pytania i odpowiedzi

Bibliografia

3. Profesjonalne zarządzanie własną pracą i etyka w nieformalnym doradztwie

3.1. Wyznaczanie granic

Wprowadzenie

Celem tego rozdziału jest pomoc nieformalnym doradcom – rodzicom dzieci z niepełnosprawnościami – w zrozumieniu, czym są granice osobiste w działalności doradczej oraz dlaczego mają znaczenie zarówno dla ich własnego bezpieczeństwa, jak i jakości udzielanego wsparcia. Poznasz podstawowe techniki wyznaczania granic, jasnego informowania o nich oraz konsekwentnego ich przestrzegania w różnych sytuacjach, które mogą pojawić się podczas doradzania. Nauczysz się również rozpoznawać momenty, w których Twoje granice są naruszane lub zagrożone, oraz dowiesz się, jak ponownie je ustanowić z poszanowaniem zarówno własnych potrzeb, jak i potrzeb drugiego rodzica.

Czym są granice i dlaczego są ważne w nieformalnym doradztwie?

W codziennym życiu, również podczas udzielania nieformalnego wsparcia, możesz mieć trudność z określeniem, gdzie kończą się Twoje możliwości, a zaczyna odpowiedzialność drugiej osoby. Właśnie temu służą granice. Można je wyobrazić sobie jako niewidzialną linię, która chroni Twoją energię, czas, prywatność i dobrostan emocjonalny. Granice pomagają określić, co jeszcze chcesz i możesz zrobić dla osoby korzystającej ze wsparcia oraz kiedy musisz powiedzieć „nie”.

W kontekście nieformalnego doradztwa możemy mówić zarówno o granicach osobistych, jak i granicach związanych z udzielaniem wsparcia.

– **Granice osobiste** dotyczą przede wszystkim Twojego życia prywatnego. Obejmują między innymi czas przeznaczony dla siebie i rodziny, stopień emocjonalnego zaangażowania w problemy innych rodziców oraz obszary, które są dla Ciebie szczególnie wrażliwe i którymi nie chcesz się dzielić. Jako nieformalny doradca nie jesteś psychologiem, lekarzem ani pracownikiem socjalnym. Jesteś rodzicem, który sam mierzy się z wymagającą sytuacją życiową i potrzebuje chronić własną równowagę.

– **Granice w pracy doradczej** dotyczą zasad współpracy ustalanych z drugim rodzicem. Mogą one brzmieć na przykład: „Spotykamy się raz w tygodniu i zawsze wcześniej ustalamy godzinę oraz miejsce”, „Nie udzielam porad wieczorami ani w weekendy” lub „Nie reprezentuję Cię przed urzędami, ale mogę pomóc Ci się do takiego spotkania przygotować”. Jasno określone zasady pomagają obu stronom. Rodzic korzystający ze wsparcia wie, czego może się spodziewać, a Ty nie czujesz się przeciążony ani wykorzystywany.

Wyznaczanie granic nie oznacza odrzucania ludzi. Służy budowaniu zdrowych relacji. Przekazuje jasny komunikat: „Zależy mi na Tobie, dlatego potrzebuję, abyśmy współpracowali w sposób, który będzie odpowiedni dla nas obojga”. Dzięki temu nieformalne doradztwo może być długofalowe, bezpieczne i wartościowe.

Nieformalne doradztwo ma wyjątkowy charakter, ponieważ opiera się na wspólnym doświadczeniu – rodzic wspiera drugiego rodzica. Ta bliskość może jednak wiązać się również z pewnymi trudnościami. Wielu nieformalnych doradców chce szczerze opowiadać o tym, co im pomogło, wspierać innych i dodawać im otuchy. Jeżeli jednak nie chronią przy tym własnych granic, mogą szybko poczuć się wyczerpani, przeciążeni i niepewni, co nadal jest dopuszczalne, a co przekracza już ich możliwości.

Wyznaczanie granic w nieformalnym doradztwie jest szczególnie ważne, ponieważ granice:

– **chronią Twoją energię i czas.** Jako rodzic dziecka z niepełnosprawnością masz wiele obowiązków, zmartwień i emocji niezależnie od działalności doradczej. Jeżeli nie zadbasz o siebie, nie będziesz w

stanie skutecznie pomagać innym. Jasne ustalenie, kiedy i w jaki sposób jesteś dostępny oraz ile czasu możesz poświęcić na udzielanie wsparcia, pomoże Ci zachować równowagę między pomaganiem innym a troską o siebie;

– **pomagają utrzymać jasny charakter relacji.** Jako nieformalny doradca nie jesteś osobą, która ma ratować innych. Nie pełnisz również funkcji terapeuty, lekarza ani urzędnika. Jesteś przewodnikiem – kimś, kto towarzyszy drugiemu rodzicowi, ale nie wykonuje działań za niego. Bez jasno określonych granic rodzic może zacząć nadmiernie na Tobie polegać i oczekiwać od Ciebie podejmowania decyzji lub proponowania rozwiązań, za które nie powinien odpowiadać. Granice pomagają zdefiniować Twoją rolę i uniknąć nieporozumień dotyczących wzajemnych oczekiwań;

– **wspierają budowanie zaufania.** Jeżeli doradca jasno określa, jakiego wsparcia może udzielić, kiedy jest dostępny oraz co przekracza jego możliwości i kompetencje, drugi rodzic wie, czego może się spodziewać. Taka przestrzeń staje się bezpieczna, przewidywalna i oparta na zaufaniu, które stanowi podstawę dobrej relacji;

– **pomagają zapobiegać wypaleniu.** Nieformalne doradztwo może być obciążające emocjonalnie. Często wiąże się ze słuchaniem trudnych historii oraz towarzyszeniem innym w bólu, niepewności, złości lub rozpacz. Jeżeli nie masz jasno wyznaczonych granic, możesz zacząć nadmiernie utożsamiać się z problemami innych, przejmować je na siebie i odczuwać bezradność. Prowadzi to do zmęczenia, frustracji oraz utraty motywacji do dalszego pomagania. Granice chronią zatem Twój dobrostan psychiczny i pozwalają Ci długofalowo wspierać innych z większym spokojem.

Prawidłowo wyznaczone granice nie stanowią przeszkody w pomaganiu. Są jego zdrową podstawą. Pozwalają Ci pozostać zaangażowanym wsparciem dla innych, a jednocześnie szanować własne potrzeby.

Rodzaje granic potrzebnych w pracy nieformalnego doradcy

Każdy nieformalny doradca, czyli rodzic wspierający innego rodzica dziecka z niepełnosprawnością, powinien wiedzieć, jakie granice może i powinien wyznaczać, aby udzielanie pomocy było bezpieczne, przejrzyste i możliwe do kontynuowania w dłuższej perspektywie.

Poniżej przedstawiono pięć rodzajów granic, które mają szczególne znaczenie w nieformalnym doradztwie:

– **Granice czasowe** są potrzebne, aby udzielanie wsparcia nie zajmowało czasu przeznaczonego na odpoczynek, własne obowiązki lub życie rodzinne. Nawet jeżeli chcesz pomóc, nie możesz pozostawać dostępny przez cały czas. Ustalenie konkretnych godzin kontaktu pomaga zachować równowagę.

– **Granice emocjonalne** oznaczają, że możesz współodczuwać z drugim rodzicem i okazywać mu wsparcie, ale nie ponosisz odpowiedzialności za jego decyzje. Nie możesz przeżyć za niego jego życia ani rozwiązać wszystkich jego problemów.

– **Granice fizyczne** pomagają zachować poczucie bezpieczeństwa i komfortu. W niektórych sytuacjach lepiej spotkać się w neutralnym lub publicznym miejscu. Można również skorzystać ze spotkania online, które bywa bardziej praktyczne i mniej obciążające.

– **Granice cyfrowe** dotyczą przede wszystkim komunikacji telefonicznej, mailowej oraz wiadomości przesyłanych za pośrednictwem komunikatorów. To, że masz telefon przy sobie, nie oznacza, że musisz odpowiadać natychmiast. Masz prawo określić, kiedy, w jakiej formie i w jakim czasie odpowiadasz na wiadomości.

– **Granice wynikające z roli doradcy** są prawdopodobnie najważniejsze. Nieformalny doradca jest przewodnikiem, a nie terapeutą, lekarzem ani urzędnikiem. To osoba, która ma podobne doświadczenia i dzięki temu może lepiej zrozumieć drugiego rodzica. Powinna jednak wiedzieć, gdzie kończą się jej kompetencje oraz kiedy należy zasugerować skorzystanie z profesjonalnej pomocy.

Każdemu rodzajowi granicy towarzyszy prosty przykład, który możesz wykorzystać bezpośrednio lub dostosować do własnej sytuacji.

Rodzaj granicy	Przykład
Czasowa	„Możemy porozmawiać we wtorki między 10.00 a 11.00”.
Emocjonalna	„Rozumiem Cię, ale nie mogę podejmować decyzji za Ciebie”.
Fizyczna	„Spotkajmy się w miejscu publicznym lub online”.
Cyfrowa	„Odpowiadam na wiadomości w godzinach pracy”.
Związana z rolą doradcy	„Jestem Twoim doradcą, a nie ekspertem. Mogę Cię wysłuchać i dodać Ci otuchy”.

Kiedy masz jasno wyznaczone granice, możesz czuć się pewniej i zachować większą równowagę w nieformalnym doradztwie, a jednocześnie udzielać wsparcia w sposób zrozumiały, pełen szacunku i możliwy do utrzymania w dłuższej perspektywie.

Jak wyznaczać i utrzymywać granice

Wyznaczanie granic w nieformalnym doradztwie nie oznacza braku życzliwości ani wrażliwości – wręcz przeciwnie. Jasne i zdrowe granice tworzą przestrzeń, w której mogą rozwijać się zaufanie, wzajemny szacunek i bezpieczna komunikacja.

1. **Pierwszym krokiem jest jasna komunikacja.** Na początku spotkania określ, jakiego wsparcia udzielasz i na jakich zasadach. Możesz na przykład powiedzieć: „Rozmowa doradcza trwa 30 minut” albo „Spotykam się z rodzicami w dni robocze między 9.00 a 15.00”. Pozwala to od początku jasno określić wzajemne oczekiwania i zapobiega nieporozumieniom.
2. **Podczas wyznaczania granic ważne jest zachowanie równowagi.** Nie powinny być one ani zbyt sztywne, ani zbyt elastyczne. Nadmiernie sztywne granice mogą zostać odebrane jako chłodne lub lekceważące, natomiast zbyt elastyczne mogą sprawić, że doradca poczuje się wyczerpany i niesłuchany. Granice powinny być jednocześnie życzliwe i stanowcze.
3. **Bardzo ważna jest konsekwencja.** Jeżeli ustalisz określone zasady, powinny one obowiązywać wszystkich – również osoby, które znasz osobiście lub z którymi łączy Cię bliska relacja. Zmienianie reguł zależnie od nastroju albo wyjątkowych okoliczności może prowadzić do dezorientacji i osłabiać zaufanie.
4. **Nie bój się powiedzieć „nie”, jeżeli uznasz to za konieczne.** Odmowa nie oznacza, że nie lubisz drugiej osoby albo nie chcesz jej pomóc. Jest sposobem ochrony własnych granic, czasu i energii. Jeżeli nie masz pewności, jakie są Twoje granice, pomocne może być wcześniejsze ich zapisanie. Taka lista pozwoli Ci lepiej zrozumieć, gdzie przebiegają Twoje ograniczenia oraz czego potrzebujesz, aby czuć się komfortowo podczas udzielania wsparcia.

Co zrobić, gdy ktoś nie szanuje Twoich granic?

Nawet jeżeli jasno komunikujesz swoje granice, może się zdarzyć, że druga osoba nie będzie ich respektować. W takiej sytuacji ważne jest zachowanie spokoju oraz ponowne, wyraźne przypomnienie ustalonej zasady. Możesz na przykład powiedzieć: „Rozumiem, że chcesz jeszcze porozmawiać, ale ustaliliśmy, że rozmowa potrwa 30 minut, a ten czas już minął”.

Pomocne może być również wyjaśnienie, dlaczego dana granica jest dla Ciebie ważna. Możesz powiedzieć: „Muszę chronić swój czas, aby móc być obecnym dla swojej rodziny”. Często samo poznanie przyczyny sprawia, że druga osoba łatwiej rozumie i akceptuje ustalone zasady.

Jeżeli jednak ktoś wielokrotnie ignoruje Twoje granice, masz prawo zakończyć rozmowę lub współpracę. Nie jest to kara, lecz sposób dbania o siebie. Nie musisz czuć się winny z powodu decyzji o ochronie swojego zdrowia psychicznego i fizycznego.

Pamiętaj: Twoje granice są ważne. To dzięki nim możesz długofalowo wspierać innych bez poczucia wykorzystywania i wyczerpania. Ty również masz prawo do bezpiecznej przestrzeni, w której możesz pomagać innym, a jednocześnie pozostawać w zgodzie ze sobą.

3.2. Rozwiązywanie konfliktów w nieformalnym doradztwie

Wprowadzenie

Celem tej części szkolenia jest pomoc nieformalnym doradcom w lepszym zrozumieniu konfliktów – przyczyn ich powstawania oraz sposobów ich rozwiązywania tak, aby nie szkodziły relacjom, lecz sprzyjały budowaniu zdrowego i opartego na szacunku kontaktu. Nauczysz się rozpoznawać różne rodzaje konfliktów, patrzeć na napięte sytuacje z większym dystansem oraz radzić sobie z nimi bez niepotrzebnego nasilania emocji. Poznasz również proste techniki, takie jak aktywne słuchanie, stosowanie komunikatów odwołujących się do własnych odczuć i potrzeb oraz podstawy komunikacji asertywnej, które możesz wykorzystywać zarówno w pracy z rodzicami, jak i we własnym życiu.

Zdobyta wiedza pozwoli Ci udzielać wsparcia z większym spokojem i pewnością siebie, również w trudnych momentach. Pomoże Ci także zachować równowagę i lepiej rozumieć codzienne sytuacje pojawiające się w rodzinie, szkole, gabinecie lekarskim, kontaktach z instytucjami oraz relacjach z innymi ludźmi.

Czym jest konflikt i dlaczego powstaje?

Konflikt jest naturalną częścią życia każdego człowieka. Pojawia się wtedy, gdy dwie osoby lub większa liczba osób mają odmienne opinie, potrzeby, pomysły lub cele, a różnice te zaczynają się ze sobą zderzać. Konflikt nie musi od razu oznaczać czegoś negatywnego. Jeżeli zostanie właściwie przeprowadzony, może stać się okazją do zmiany, rozwoju lub lepszego wzajemnego zrozumienia.

W rodzinach wychowujących dziecko z niepełnosprawnością konflikty mogą pojawiać się częściej ze względu na stres, zmęczenie, lęk lub wzajemne niezrozumienie. Mogą występować między rodzicami, między rodzicem a specjalistą, na przykład lekarzem lub nauczycielem, a także między rodzicami a dalszą rodziną lub lokalną społecznością.

Konflikty wynikają z różnych przyczyn. Do najczęstszych należą:

- **Odmienne potrzeby i wartości** – na przykład jeden rodzic uważa, że dziecko potrzebuje większej dyscypliny, a drugi, że więcej miłości i swobody.
- **Nieporozumienia i niewłaściwa komunikacja** – pojawiają się wtedy, gdy ludzie błędnie się rozumieją albo rozmawiają ze sobą w sposób, który może zostać odebrany jako obraźliwy lub lekceważący.

– **Emocje i stres** – kiedy ludzie są zmęczeni, przestraszeni lub źli, mogą reagować gwałtownie albo nieadekwatnie do sytuacji.

– **Poczucie niesprawiedliwości lub nierównowagi** – gdy ktoś ma wrażenie, że druga osoba go nie słucha, jego potrzeby nie są ważne albo że spoczywa na nim większy ciężar niż na pozostałych.

– **Różne informacje lub oczekiwania** – na przykład wtedy, gdy rodzic oczekuje określonego wsparcia ze strony szkoły, a szkoła nie może lub nie chce go zapewnić.

Rodzaje konfliktów

Wyróżnia się kilka rodzajów konfliktów. Poniżej przedstawiono te, z którymi najczęściej możesz zetknąć się zarówno w codziennym życiu, jak i w nieformalnym doradztwie.

1. **Konflikt wewnętrzny** – rozgrywa się wewnątrz człowieka. Przykładem może być sytuacja, w której rodzic nie wie, czy pójść na spotkanie w szkole, czy zostać w domu z dzieckiem. Staje przed dylematem i odczuwa wewnętrzne napięcie.
2. **Konflikt interpersonalny** – powstaje między dwiema osobami lub większą liczbą osób. Może wystąpić między matką a ojcem, gdy różnią się w podejściu do wychowania dziecka, albo między rodzicem a nauczycielem, gdy inaczej oceniają możliwości dziecka.
3. **Konflikt grupowy** – dotyczy grup ludzi, na przykład rodziców i specjalistów działających w danej placówce. Może również pojawić się w społeczności, gdy ktoś czuje się wykluczony albo uważa, że nie otrzymuje wystarczającego wsparcia.
4. **Konflikt wartości** – pojawia się wtedy, gdy ludzie kierują się odmiennymi przekonaniami lub wartościami. Przykładem może być sytuacja, w której jeden rodzic uważa, że dziecko powinno uczęszczać do szkoły ogólnodostępnej, a drugi sądzi, że nie jest to dla niego właściwe rozwiązanie.
5. **Konflikt interesów** – występuje wtedy, gdy dwie osoby dążą do celów, których nie da się jednocześnie zrealizować. Przykładem może być sytuacja, w której dwie rodziny ubiegają się o to samo miejsce w placówce specjalistycznej.

Modele rozwiązywania konfliktów

Kiedy dochodzi do konfliktu, ważne jest nie tylko zrozumienie jego przyczyn, ale również znajomość sposobów jego rozwiązania. Jako nieformalny doradca powinieneś znać podstawowe modele, czyli sposoby rozwiązywania konfliktów, aby skuteczniej wspierać innych rodziców w trudnych sytuacjach. Celem nie jest wygranie sporu, lecz znalezienie rozwiązania, które pomoże dziecku i wzmocni rodzinę.

1. Model pięciu stylów rozwiązywania konfliktów Thomasa i Kilmanna

Model ten przedstawia pięć podstawowych stylów reagowania na konflikt. Różnią się one tym, w jakim stopniu dana osoba dąży do realizacji własnych potrzeb oraz na ile jest gotowa uwzględnić potrzeby innych.

Styl rozwiązywania konfliktu	Na czym polega	Kiedy jest stosowany
------------------------------	----------------	----------------------

Rywalizacja	Osoba próbuje za wszelką cenę przeforować własny punkt widzenia.	W sytuacji kryzysowej, gdy konieczne jest szybkie podjęcie decyzji.
Dostosowanie się	Osoba ustępuje i podporządkowuje się drugiej stronie.	Gdy relacja jest ważniejsza niż konkretny problem.
Unikanie	Konflikt jest ignorowany, odkładany na później lub omijany.	Gdy nie jest to odpowiedni moment na rozwiązanie konfliktu albo problem ma niewielkie znaczenie.
Kompromis	Obie strony z czegoś rezygnują i dochodzą do porozumienia „w połowie drogi”.	Gdy czas jest ograniczony i potrzebne jest szybkie rozwiązanie.
Współpraca	Poszukuje się rozwiązania korzystnego dla obu stron.	Gdy jest czas i gotowość do znalezienia wspólnego, trwałego rozwiązania.

Przykład:

Dwoje rodziców nie zgadza się co do tego, jak często dziecko powinno uczęszczać na rehabilitację. Matka uważa, że codziennie, a ojciec, że dwa razy w tygodniu.

- W przypadku kompromisu rodzice uzgadniają trzy dni w tygodniu.
- W przypadku współpracy wysłuchują wzajemnie swoich argumentów, konsultują się z lekarzem i szukają rozwiązania uwzględniającego zarówno zdrowie dziecka, jak i codzienną organizację życia rodziny.

2. Model NVC – Porozumienie bez Przemocy

Model ten pomaga komunikować się w sposób, który zmniejsza napięcie i ułatwia wzajemne zrozumienie. Został opracowany przez Marshalla Rosenberga i składa się z czterech kroków:

1. **Obserwacja** – co naprawdę się wydarzyło?
Bez oceniania.
„Kiedy nauczyciel powiedział wczoraj, że Janko nie uważał...”
2. **Uczucia** – co czuję w związku z tą sytuacją?
„...poczułem smutek i rozczarowanie...”
3. **Potrzeby** – czego naprawdę potrzebuję?
„...ponieważ potrzebuję, aby moje dziecko było akceptowane i otrzymywało wsparcie w szkole”.
4. **Prośba** – czego konkretnie oczekuję?
„Chciałbym usiąść z Tobą i porozmawiać o tym, jak możemy lepiej wspierać Janka”.

Taki sposób wypowiadania się nie polega na wydawaniu poleceń, oskarżaniu ani atakowaniu drugiej osoby. Pomaga skoncentrować się na potrzebach i rozwiązaniach, zamiast na szukaniu winnego.

3. Etapowy model rozwiązywania konfliktów

Model ten sprawdza się w codziennych sytuacjach i może być również wykorzystywany w nieformalnym doradztwie. Pomaga rozwiązywać konflikt w uporządkowany sposób, krok po kroku:

1. **Uspokojenie sytuacji** – najpierw należy opanować emocje i nie wypowiadać się pod ich wpływem.
2. **Nazwanie problemu** – co naprawdę się wydarzyło? Czego dotyczy spór?
3. **Wyrażenie uczuć i potrzeb** – każda osoba mówi, co czuje i czego potrzebuje.
4. **Poszukiwanie wspólnego rozwiązania** – jakie rozwiązanie mogłoby odpowiadać obu stronom?
5. **Ustalenie porozumienia i sposobu jego sprawdzenia** – na co możemy się umówić? Jak będziemy monitorować realizację ustaleń?

W rozmowie z rodzicami pomocne może być zdanie:

„Przyjrzyjmy się wspólnie temu, co przeszkadza każdej ze stron, i zastanówmy się, co możemy z tym zrobić”.

Wybrane zasady komunikacji werbalnej w sytuacji konfliktu

Aktywne słuchanie

Aktywne słuchanie stanowi podstawę skutecznego rozwiązywania konfliktów. Oznacza, że słuchamy drugiej osoby nie tylko „uszami”, lecz także z uważnością, empatią i autentycznym zainteresowaniem. Pokazujemy w ten sposób, że naprawdę staramy się ją zrozumieć.

O aktywnym słuchaniu świadczą następujące zachowania:

1. Patrzymy na rozmówcę i nie odwracamy uwagi, zajmując się w tym czasie innymi czynnościami.
2. Nie przerywamy i pozwalamy drugiej osobie dokończyć wypowiedź.
3. Powtarzamy własnymi słowami to, co usłyszeliśmy, na przykład:

„Czy dobrze rozumiem, że czujesz się przeciążona, ponieważ nie masz nikogo, kto mógłby Ci pomóc w opiece nad córką?”

4. Okazujemy empatię, na przykład:

„Rozumiem, że jest Ci teraz bardzo trudno”.

Aktywne słuchanie jest szczególnie ważne w sytuacji konfliktu, ponieważ pomaga zmniejszyć napięcie. Druga osoba czuje, że jest traktowana poważnie, a Ty możesz lepiej zrozumieć jej potrzeby i dzięki temu skuteczniej poszukiwać rozwiązania.

Komunikat „ja” i komunikat „ty”

Jedną z podstawowych umiejętności przydatnych w konflikcie jest stosowanie tak zwanego komunikatu „ja”, opisanego przez Thomasa Gordona w jego programach i publikacjach szkoleniowych dla rodziców oraz menedżerów z 1995 roku.

W sytuacjach konfliktowych duże znaczenie ma sposób, w jaki się wypowiadamy, czyli to, jak formułujemy zdania i jaki komunikat przekazujemy drugiej osobie. Można wyróżnić dwa podstawowe sposoby wypowiadania się, które wywołują zupełnie odmienne skutki:

– **Komunikat „ty”** – jest skierowany bezpośrednio do drugiej osoby i często brzmi jak zarzut, krytyka lub oskarżenie.

– **Komunikat „ja”** – wyraża nasze uczucia, potrzeby i oczekiwania bez obwiniania drugiej osoby.

Komunikat „ty” to wypowiedź, w której wskazujemy, co druga osoba zrobiła źle, co nam w niej przeszkadza albo co powinna zmienić. Może brzmieć obraźliwie, oskarżycielsko lub krytycznie, dlatego często wywołuje reakcję obronną.

Przykłady komunikatów „ty”:

– „Nigdy mnie nie słuchasz, kiedy coś do Ciebie mówię!”

– „Całkowicie mnie zignorowałeś!”

– „Znowu się spóźniasz. Jesteś nieodpowiedzialny”.

Jak działa komunikat „ty”?

– Druga osoba może poczuć się zaatakowana, zawstydzona lub oskarżona.

– Może odpowiedzieć sprzeciwem, próbą obrony albo kolejnym atakiem.

– Konflikt często się zaostrza.

Komunikat „ja” to sposób porozumiewania się, w którym mówimy o sobie, swoich uczuciach, potrzebach i oczekiwaniach, nie obwiniając przy tym drugiej osoby. Pomaga tworzyć atmosferę wzajemnego szacunku i sprzyja konstruktywnej rozmowie.

Z czego składa się komunikat „ja”?

– opisu sytuacji bez jej oceniania;

– wyrażenia uczucia, na przykład: „Czuję...”;

– wyjaśnienia potrzeby lub przyczyny;

– propozycji rozwiązania albo konkretnej prośby.

Przykład komunikatu „ja”:

„Kiedy nie odpowiadasz mi podczas rozmowy, czuję się pomijany i trudno jest mi ją kontynuować. Ważne jest dla mnie, abyś dał mi znać, że mnie słuchasz”.

Sytuacja	Komunikat „ty”	Komunikat „ja”
Dziecko wielokrotnie nie chce współpracować	„Jesteś leniwy, nigdy nie robisz tego, o co Cię proszę!”	„Czuję się zmęczony, kiedy muszę wielokrotnie powtarzać to samo. Byłoby mi łatwiej, gdybyś słuchał mnie za pierwszym razem”.
Rodzic ma poczucie, że partner nie traktuje go poważnie	„W ogóle nie traktujesz mnie poważnie!”	„Czuję się zraniony, kiedy nie reagujesz na to, co mówię. Potrzebuję czuć, że moje słowa mają dla Ciebie znaczenie”.

Dlaczego warto stosować komunikaty „ja” w nieformalnym doradztwie?

- Zmniejszają napięcie i ograniczają reakcje obronne.
- Sprzyjają otwartej komunikacji opartej na wzajemnym szacunku.
- Pomagają drugiej osobie lepiej zrozumieć nasze uczucia i potrzeby.
- Pozwalają również pokazać sposób komunikacji, którego rodzic może nauczyć się i wykorzystywać w domu oraz w kontaktach ze specjalistami.

Komunikacja asertywna – jasna, bezpośrednia i pełna szacunku

Komunikacja asertywna to sposób wyrażania siebie, który polega na mówieniu szczerze, bezpośrednio i uprzejmie, bez atakowania innych ani nadmiernego ustępowania. Asertywność pozwala jasno powiedzieć, co czujemy, czego potrzebujemy i co myślimy, przy jednoczesnym poszanowaniu drugiej osoby.

Dla nieformalnego doradcy komunikacja asertywna ma szczególne znaczenie. Pomaga budować zaufanie, utrzymywać relacje oparte na szacunku oraz rozwiązywać konflikty bez niepotrzebnych kłótni i unikania rozmowy.

Komunikacja asertywna różni się od dwóch innych stylów: biernego, gdy osoba milczy, ustępuje lub wycofuje się, oraz agresywnego, gdy krzyczy, oskarża lub atakuje. Asertywność stanowi rozwiązanie pośrednie – pozwala bronić własnych praw i potrzeb, a jednocześnie zachować szacunek wobec drugiej osoby.

Przykład z życia:

Rodzic czuje się przeciążony i potrzebuje pomocy partnera w opiece nad dzieckiem.

Styl	Przykład wypowiedzi
Jeśli osoba wypowiada się w sposób bierny, powie:	„Nieważne, że zawsze wszystko robię... Jakoś sobie poradzę”.
Jeśli stosuje komunikację asertywną, powie:	„Czuję się przeciążona. Potrzebuję, żebyś dziś wieczorem pomógł mi w opiece nad synem”.
Jeśli reaguje agresywnie, powie:	„Ty nigdy nic nie robisz! Wszystko jest na mojej głowie!”

Asertywność pomaga również w wyznaczaniu granic, na przykład wtedy, gdy nieformalny doradca musi odmówić przyjęcia kolejnej prośby, ponieważ nie ma już wystarczająco dużo czasu lub możliwości. Może wtedy powiedzieć:

„Dziękuję za kontakt, ale w tym tygodniu nie mogę Ci pomóc. Możemy umówić się na przyszły tydzień”.

Komunikacja asertywna opiera się na komunikatach „ja”, czyli mówieniu o własnych uczuciach i potrzebach bez obwiniania drugiej osoby. Zamiast powiedzieć: „Ignorujesz mnie!”, można na przykład stwierdzić: „Czuję się pomijany, kiedy nie otrzymuję odpowiedzi. Potrzebuję wiedzieć, że mnie słuchasz”.

Na czym polega asertywność?

- Otwarcie wyrażam swoje opinie, uczucia i potrzeby.
- Nie atakuję, nie obwiniam ani nie poniżam innych osób.

- Szanuję zarówno innych, jak i siebie.
- Potrafię powiedzieć „nie” bez poczucia winy.
- Potrafię przyjmować informacje zwrotne i komunikować się bez niepotrzebnego napięcia.

Asertywność jest umiejętnością, której można się nauczyć. Pomaga zarówno w codziennym życiu, jak i w nieformalnym doradztwie – wzmacnia relacje, ogranicza konflikty oraz pozwala zachować godność obu stron. Dla nieformalnego doradcy jest cennym narzędziem, dzięki któremu może jednocześnie udzielać wsparcia i stanowić przykład dla innych rodziców.

3.3. Zarządzanie czasem

Wprowadzenie

Celem tego modułu jest przekazanie nieformalnym doradcom praktycznej i zrozumiałej wiedzy na temat zarządzania czasem. Nauczysz się rozróżniać zadania ważne i pilne, skutecznie planować dzień, ustalać priorytety oraz korzystać z prostych narzędzi, które pomagają radzić sobie z codziennymi wyzwaniami związanymi z opieką nad dzieckiem, a jednocześnie znaleźć przestrzeń na odpoczynek.

Opanowanie podstawowych zasad zarządzania czasem pozwoli Ci lepiej planować i organizować swoje działania, radzić sobie z nieprzewidzianymi sytuacjami i czynnikami rozpraszającymi, wyznaczać zdrowe granice oraz skuteczniej wspierać rodziców znajdujących się w podobnej sytuacji życiowej.

Czym jest zarządzanie czasem?

Dla rodziców dzieci z niepełnosprawnościami zarządzanie czasem ma szczególne znaczenie. Opieka nad dzieckiem z niepełnosprawnością często wiąże się z nieprzewidzianymi sytuacjami, licznymi wizytami lekarskimi, terapiami lub zajęciami szkolnymi. Do tego dochodzą codzienne obowiązki domowe, praca zawodowa i życie osobiste. Dobre zarządzanie czasem pomaga zachować równowagę między tymi wszystkimi obszarami i ograniczyć poczucie przeciążenia.

Dla nieformalnych doradców wspierających rodziców w podobnej sytuacji umiejętność zarządzania czasem ma kluczowe znaczenie nie tylko dla ich własnego dobrostanu, lecz także dla jakości udzielanego wsparcia. Jeżeli potrafisz efektywnie wykorzystywać swój czas, możesz poświęcić więcej uwagi potrzebom rodziców, lepiej organizować spotkania oraz tworzyć bezpieczną atmosferę opartą na zaufaniu.

Podstawowe zasady zarządzania czasem

Poznaj swoje priorytety – różnica między zadaniami ważnymi a pilnymi

Jedną z najważniejszych zasad skutecznego zarządzania czasem jest umiejętność rozpoznawania, co jest dla nas ważne, a co jedynie pilne. Zadania ważne pomagają osiągać cele lub mają istotne znaczenie w dłuższej perspektywie. Zadania pilne wymagają natomiast szybkiej reakcji, często ze względu na okoliczności zewnętrzne, ale nie zawsze należą do najważniejszych.

Przykład: Jeżeli dla rodzica ważne jest wartościowe spędzanie czasu z dzieckiem, zaplanowanie wspólnych aktywności będzie zadaniem ważnym. Pilna wiadomość ze szkoły dotycząca terminu spotkania może jednak wymagać natychmiastowej odpowiedzi, nawet jeśli nie ma większego znaczenia w dłuższej perspektywie.

Prostym sposobem ustalania priorytetów jest podzielenie zadań na cztery grupy zgodnie z macierzą Eisenhowera:

1. Ważne i pilne(na przykład rozwiązanie problemu zdrowotnego dziecka)	2. Ważne, ale niepilne(na przykład zaplanowanie terapii lub czasu na własny odpoczynek)
3. Pilne, ale nieważne(niezaplanowane rozmowy telefoniczne lub inne zakłócenia)	4. Nieważne i niepilne(bezcelowe spędzanie czasu w mediach społecznościowych)

Skupiaj się przede wszystkim na zadaniach należących do dwóch pierwszych grup.

Planowanie jako narzędzie skutecznego zarządzania czasem

Planowanie pozwala określić, co chcemy zrobić i kiedy zamierzamy się tym zająć. Pomaga kontrolować wszystkie obowiązki, a także daje poczucie większego spokoju i panowania nad sytuacją. Nie musi być skomplikowane – wystarczy każdego dnia lub raz w tygodniu przeznaczyć kilka minut na przygotowanie listy zadań.

Jak skutecznie planować?

1. **Zapisz wszystko, co trzeba zrobić – zarówno duże, jak i małe zadania.**

↓

2. **Określ, które zadania są najważniejsze, a które mogą poczekać.**

↓

3. **Podziel złożone zadania na mniejsze etapy** – na przykład zamiast „załatwić formalności” zapisz: „wypełnić formularz”, „zadzwonić do urzędu”, „dostarczyć dokumenty”.

↓

4. **Przeznacz określony czas na poszczególne zadania** – na przykład 30 minut rano na rozmowy telefoniczne, a godzinę po południu na opiekę nad dzieckiem.

↓

5. **Nie zapomnij uwzględnić w planie czasu na odpoczynek i własne potrzeby.**

Podczas planowania warto korzystać z prostych narzędzi

Może to być papierowy kalendarz, notes albo aplikacja w telefonie. Każdy może wybrać rozwiązanie, które najlepiej odpowiada jego potrzebom.

Planowanie pomaga zobaczyć, jakie zadania mamy przed sobą, a jednocześnie ogranicza poczucie chaosu i przeciążenia. Kiedy mamy jasny plan, łatwiej jest nam również powiedzieć „nie” sprawom, które mogłyby niepotrzebnie zakłócić ustalony rytm dnia.

Jak rozpoznać złodziei czasu?

„Złodzieje czasu” to czynności i sytuacje, które niepostrzeżenie zabierają nam czas oraz utrudniają skupienie się na najważniejszych zadaniach. Często nawet nie zdajemy sobie sprawy, jak bardzo nas rozpraszają.

Do najczęstszych złodziei czasu należą:

- niespodziewane rozmowy telefoniczne lub wiadomości;
- nadmierne korzystanie z telefonu i mediów społecznościowych;
- długie rozmowy, które nie prowadzą do rozwiązania problemu;
- niezaplanowane wizyty;
- podejmowanie w ostatniej chwili decyzji o tym, czym zająć się w następnej kolejności.

Aby skutecznie radzić sobie z takimi czynnikami rozpraszającymi, należy najpierw je rozpoznać, a następnie świadomie ograniczać.

Kilka wskazówek, jak sobie z nimi radzić:

- Jeżeli to możliwe, wyłącz powiadomienia w telefonie podczas pracy albo ustal konkretne godziny sprawdzania wiadomości.
- Wyznacz czas, w którym możesz odbierać telefony lub przyjmować odwiedzających, i spokojnie poinformuj o tym innych.
- Naucz się uprzejmie, ale stanowczo mówić „nie”, gdy ktoś bez ważnego powodu przerywa Ci wykonywanie zaplanowanego zadania.
- Obserwuj siebie – sprawdzaj, kiedy i jak często różne rzeczy Cię rozpraszają, a następnie staraj się je ograniczać.
- Twórz „bloki czasu”, czyli wyznaczaj konkretny okres przeznaczony wyłącznie na jedno zadanie, bez przerw i rozpraszaczy.

Rozpoznanie i ograniczenie złodziei czasu pozwala odzyskać wiele cennych minut, a jednocześnie zmniejszyć stres oraz poczucie chaosu w ciągu dnia.

Praktyczne narzędzia i metody zarządzania czasem

Lista zadań – prosta i przejrzysta

Lista zadań jest podstawowym i łatwym w użyciu narzędziem wspierającym zarządzanie czasem. Zawiera wszystko, co chcesz zrobić danego dnia, w ciągu tygodnia lub w innym określonym czasie. Pomaga nie zgubić się w natłoku obowiązków i wyraźnie zobaczyć, co jeszcze pozostało do wykonania.

Planowanie dnia i tygodnia – jak przygotować rozsądny plan?

Planowanie jest kluczem do efektywnego wykorzystywania czasu. Na początku tygodnia możesz przygotować ogólny plan obejmujący najważniejsze zadania i aktywności. Każdego dnia można go następnie uzupełniać i doprecyzowywać.

Podczas planowania dnia warto zacząć od najważniejszych zadań, które muszą zostać wykonane. Należy również uwzględnić przerwy i odpoczynek, aby nie doprowadzić do nadmiernego zmęczenia i wypalenia.

W planie dobrze jest pozostawić pewien zapas czasu na nieprzewidziane wydarzenia lub dodatkowe obowiązki, które mogą pojawić się w ciągu dnia. Dzięki temu łatwiej zachować spokój i uniknąć poczucia przeciążenia.

Technika Pomodoro – praca w blokach czasowych

Technika Pomodoro jest prostą metodą pomagającą utrzymać koncentrację podczas pracy lub wykonywania innych zadań. Polega na intensywnej pracy przez 25 minut, a następnie zrobieniu krótkiej, pięciominutowej przerwy. Po czterech takich cyklach należy zrobić dłuższą przerwę, trwającą od 15 do 30 minut.

Metoda ta pomaga podzielić czas w taki sposób, aby pracować efektywnie, a jednocześnie nie zapominać o odpoczynku. Ogranicza zmęczenie i wspiera utrzymanie koncentracji.

Zasada limitu czasu – jak wiedzieć, kiedy przestać?

Zasada limitu czasu polega na wcześniejszym określeniu, ile czasu przeznaczymy na daną czynność. Jeżeli na przykład planujesz przygotować projekt raportu, możesz ustalić: „Będę nad nim pracować przez 30 minut, a potem przerwę”.

Jeżeli w tym czasie nie uda Ci się zakończyć zadania, możesz wrócić do niego później albo zastanowić się, czy rzeczywiście wymaga dalszej pracy. Takie podejście pomaga nie poświęcać jednemu zadaniu zbyt wiele czasu i koncentrować się na tym, co najważniejsze.

Korzystanie z prostych narzędzi

Do skutecznego zarządzania czasem nie są potrzebne skomplikowane programy. Bardzo pomocne mogą być proste narzędzia, które mamy na co dzień pod ręką:

- **Papierowy kalendarz lub terminarz** – można zapisywać w nim planowane aktywności, terminy i zadania. Dzięki temu wszystkie informacje są łatwo dostępne i można do nich szybko wrócić.

- **Telefon komórkowy** – większość smartfonów ma kalendarz oraz aplikacje do tworzenia notatek, przypomnień i list zadań. Można ustawiać powiadomienia, które w odpowiednim momencie przypomną o ważnym obowiązku.

- **Notes** – sprawdza się do zapisywania pomysłów, notatek z rozmów doradczych lub krótkich list zadań. Jest szczególnie przydatny wtedy, gdy nie masz przy sobie telefonu lub kalendarza.

Najważniejsze jest znalezienie metody, która odpowiada Twoim potrzebom i z której będziesz regularnie korzystać. Systematyczne zapisywanie i sprawdzanie zadań pomaga zachować kontrolę nad obowiązkami oraz lepiej organizować codzienne działania.

Wyznaczanie granic i zachowanie równowagi między działaniami

Jak mówić „nie” bez poczucia winy?

Rodzice wspierający innych rodziców powinni umieć wyznaczać własne granice. Często chcą być dostępni zawsze i dla wszystkich, co może prowadzić do wyczerpania. Nauka mówienia „nie” jest więc ważnym krokiem w ochronie własnego czasu i energii.

Odmowa nie musi być nieuprzejma ani pozbawiona życzliwości. Wystarczy wyrazić ją szczerze i z szacunkiem. Możesz na przykład powiedzieć:

„Dziękuję, że o mnie pomyślałeś, ale w tej chwili nie mogę pomóc, ponieważ mam wiele obowiązków”.

Znaczenie czasu dla siebie – odpoczynek i regeneracja

Czas dla siebie nie jest luksusem, lecz niezbędnym elementem zdrowego stylu życia. Brak odpoczynku prowadzi do zmęczenia, spadku energii oraz ograniczenia zdolności do wspierania innych.

Regularne przeznaczanie czasu na relaks, hobby lub zwykłe chwile ciszy pomaga odzyskać siły i lepiej radzić sobie w trudnych sytuacjach. Może to być spacer, czytanie książki, krótka medytacja albo po prostu spokojny czas bez obowiązków.

Praca z priorytetami – jak wyznaczać realistyczne cele?

Realistyczne cele są jednym z warunków skutecznego zarządzania czasem. Wyznaczenie zbyt wielu zadań albo celów przekraczających nasze możliwości może prowadzić do frustracji i poczucia porażki. Ważne jest, aby znać swoje możliwości i ograniczenia oraz wiedzieć, ile czasu i energii można przeznaczyć na dane działania każdego dnia.

Większe cele warto dzielić na mniejsze etapy, które można realizować stopniowo. Podczas ustalania priorytetów wybierz kilka najważniejszych celów, na których chcesz się skoncentrować, a pozostałe odłóż na później. Takie podejście ułatwia koncentrację i ogranicza rozpraszanie uwagi.

Jednym z najbardziej praktycznych narzędzi służących do formułowania celów jest metoda SMART. Zgodnie z nią cel powinien być:

- **S – konkretny (Specific)**: cel musi być jasno określony. Zamiast: „Chcę poprawić swoje życie”, powiedz: „Chcę nauczyć się lepiej planować swój dzień”.
- **M – mierzalny (Measurable)**: należy mieć możliwość sprawdzenia, czy cel został zrealizowany. Na przykład: „Każdego wieczoru przeznaczę 10 minut na zaplanowanie następnego dnia”.
- **A – osiągalny (Achievable)**: cel powinien być realistyczny i dostosowany do Twoich możliwości.
- **R – istotny (Relevant)**: cel powinien mieć dla Ciebie znaczenie oraz odpowiadać Twojej obecnej sytuacji lub planom na przyszłość.
- **T – określony w czasie (Time-bound)**: każdy cel powinien mieć ustalony termin realizacji. Na przykład: „Do końca tego miesiąca będę codziennie korzystać z planera tygodniowego”.

Wyznaczanie celów zgodnie z tymi zasadami znacznie zwiększa szansę na ich rzeczywistą realizację.

Rozwiązywanie typowych problemów i wyzwań związanych z zarządzaniem czasem

Nieprzewidziane sytuacje i sposoby radzenia sobie z nimi

W życiu rodziców dzieci z niepełnosprawnościami często pojawiają się nieprzewidziane sytuacje, takie jak nagłe problemy zdrowotne dziecka, dodatkowe obowiązki lub kryzysy. Warto wcześniej przygotować się na takie zdarzenia.

Jednym ze sposobów jest uwzględnienie w planie zapasu czasu na nieoczekiwane wydarzenia. Dzięki temu, gdy coś się wydarzy, nie musisz wpadać w panikę. Możesz przełożyć mniej ważne zadania na później.

Pomocna jest również umiejętność proszenia o wsparcie partnera, rodziny, przyjaciół lub osób z lokalnej społeczności. Nie musisz mierzyć się ze wszystkim samodzielnie. Dzielenie się obowiązkami i troskami może ułatwić radzenie sobie w trudnych momentach.

Emocje i zmęczenie – jak sobie z nimi radzić, aby nie utrudniały efektywnego wykorzystywania czasu?

Stres, smutek, frustracja i zmęczenie mogą znacząco wpływać na zdolność koncentracji oraz efektywnego wykorzystywania czasu. Pojawianie się takich emocji jest naturalne, szczególnie w obliczu trudnych sytuacji.

Ważne jest, aby nauczyć się je zauważać i akceptować bez krytykowania siebie. Pomocne może być zatrzymanie się na chwilę, wykonanie kilku spokojnych oddechów, krótki spacer albo rozmowa z bliską osobą.

Regulowanie emocji jest częścią dbania o siebie. Kiedy pozwalasz sobie odczuwać i przepracowywać własne emocje, w mniejszym stopniu utrudniają Ci one wykonywanie codziennych obowiązków.

Jak uniknąć poczucia przeciążenia?

Poczucie przeciążenia często pojawia się wtedy, gdy mamy zbyt wiele obowiązków i wydaje nam się, że nie wystarczy czasu na ich wykonanie. Można je ograniczyć, regularnie sprawdzając swój plan, dostosowując priorytety oraz prosząc o pomoc, gdy jest ona potrzebna.

Nie należy również rezygnować z odpoczynku i aktywności, które pozwalają odzyskać energię. Kiedy czujesz się przeciążony, zatrzymaj się na chwilę i zastanów, co możesz zrobić inaczej oraz które zadania mogą poczekać.

Pamiętaj, że zarządzanie czasem nie polega na wykonywaniu wszystkiego jednocześnie. Chodzi o ustalenie własnego tempa i priorytetów w taki sposób, aby zachować równowagę i dbać o swój dobrostan.

3.4. Zasady etyczne w nieformalnym doradztwie

Wprowadzenie

Celem tego rozdziału jest pomoc w zrozumieniu znaczenia zasad etycznych w nieformalnym doradztwie, szczególnie w kontekście wspierania rodziców dzieci z niepełnosprawnościami. Po zapoznaniu się z tym tematem będziesz potrafić wyjaśnić, czym jest etyka w doradztwie i dlaczego przestrzeganie określonych zasad jest ważne również w roli nieformalnego doradcy.

Poznasz podstawowe zasady etyczne, takie jak poufność, szacunek, równe traktowanie, nieszkodzenie, działanie dla dobra drugiej osoby oraz odpowiedzialność. Dowiesz się również, jak stosować je w typowych sytuacjach, z którymi możesz zetknąć się podczas rozmów z innymi rodzicami.

Nauczysz się rozpoznawać sytuacje, które mogą stanowić dylemat etyczny, oraz właściwie na nie reagować, w tym konsultować się z koordynatorem lub specjalistą. Dowiesz się także, jak komunikować się w sposób etyczny i empatyczny, szanować decyzje innych osób oraz zachowywać zdrowe granice zarówno w relacjach z innymi, jak i w trosce o siebie.

Co oznacza „etyka” w nieformalnym doradztwie?

Nieformalne doradztwo opiera się na relacji między dwiema osobami mającymi podobne doświadczenia – w tym przypadku między rodzicami dzieci z niepełnosprawnościami. Choć nie jest to formalna relacja specjalisty z klientem, nadal pozostaje relacją pomocową, w której należy postępować odpowiedzialnie, z wrażliwością i szacunkiem. Dlatego konieczne jest uwzględnianie etyki, czyli zasad pomagających określić, co w doradztwie jest właściwe, a co niewłaściwe.

Etyka to zbiór wartości i reguł, które pomagają podejmować decyzje tak, aby nie krzywdzić drugiej osoby, szanować jej godność oraz wspierać ją w sposób rzeczywiście pomocny. W doradztwie, również nieformalnym, często poruszane są osobiste i wrażliwe kwestie. Etyczne postępowanie pomaga stworzyć bezpieczną przestrzeń opartą na zaufaniu, w której druga osoba może się otworzyć i poczuć akceptowaną.

Etyczne postępowanie w doradztwie oznacza na przykład, że:

- nie ujawniamy powierzonych nam poufnych informacji;
- nie oceniamy innych osób;
- nie narzucamy im decyzji;
- nie zakładamy, że „wiemy lepiej”;
- nie wykorzystujemy zaufania drugiego rodzica.

Dlaczego zasady etyczne są ważne w nieformalnym doradztwie?

Zasady etyczne są ważne, ponieważ nieformalny doradca nie jest jedynie znajomym, który wysłuchuje drugiej osoby. Przyjmuje rolę polegającą na wspieraniu, towarzyszeniu i słuchaniu ze zrozumieniem. Rodzic poszukujący pomocy często znajduje się w trudnym położeniu – może być zmęczony, przeciążony, bezradny lub niepewny. Takie sytuacje wymagają szczególnej wrażliwości i szacunku.

Etyka stanowi podstawę nieformalnego doradztwa, ponieważ pozwala zapewnić drugiej osobie zaufanie, bezpieczeństwo i skuteczne wsparcie. Do najważniejszych zasad, które powinny być obecne w codziennym działaniu nieformalnego doradcy, należą:

- **Poufność:** zachowuj dla siebie powierzone Ci informacje osobiste. Ujawniaj je wyłącznie wtedy, gdy jest to konieczne dla ochrony życia, zdrowia lub bezpieczeństwa.
- **Szacunek i równe traktowanie:** każdy ma prawo do własnych poglądów i decyzji. Towarzysz drugiej osobie, ale nie narzucaj jej swoich rozwiązań.
- **Dobrowolność:** wspieraj samodzielne i swobodne podejmowanie decyzji. Nie wywieraj presji ani nie stosuj przymusu.
- **Nieszkodzenie:** unikaj oceniania, moralizowania oraz nadmiernego obciążania zarówno innych osób, jak i siebie.
- **Odpowiedzialność i autorefleksja:** obserwuj własne zachowanie, wyciągaj wnioski z popełnionych błędów i w razie potrzeby kieruj osobę korzystającą ze wsparcia do specjalisty.

Przestrzeganie zasad etycznych chroni nie tylko osoby, którym pomagamy, lecz także nas samych. Zasady te ułatwiają zachowanie jasnych granic, rozpoznawanie własnych możliwości oraz określenie, kiedy należy zasugerować skorzystanie z profesjonalnego wsparcia. Etyka jest zatem podstawą bezpiecznego, godnego zaufania i wartościowego doradztwa.

Różnice między doradztwem profesjonalnym a nieformalnym

Niektóre zasady etyczne, takie jak poufność i szacunek, obowiązują w każdym rodzaju doradztwa. Między doradztwem profesjonalnym a nieformalnym występują jednak istotne różnice.

Profesjonalny doradca ma odpowiednie wykształcenie lub przygotowanie zawodowe, ponosi określoną odpowiedzialność prawną oraz działa zgodnie ze standardami i kodeksem etycznym swojej profesji.

Nieformalny doradca nie podlega takim samym formalnym zasadom, ale nadal powinien postępować etycznie i odpowiedzialnie – zarówno wobec siebie, jak i wspieranego rodzica. Oferuje przede wszystkim własne doświadczenie, empatię i towarzyszenie, a nie profesjonalną diagnozę, ocenę czy leczenie.

Ważne jest, aby mieć świadomość własnych granic i wiedzieć, co można zrobić, a co wykracza poza rolę nieformalnego doradcy. Zasady etyczne pomagają rozpoznawać te granice i respektować je w codziennym działaniu.

Dylematy etyczne w praktyce

W nieformalnym doradztwie często pojawiają się sytuacje niejednoznaczne, które wymagają podejmowania trudnych decyzji. Nazywamy je dylematami etycznymi. Wymagają one wrażliwości oraz umiejętności rozważenia różnych możliwości i ich potencjalnych konsekwencji.

Przykłady typowych sytuacji

Jedną z najczęstszych sytuacji jest konflikt między koniecznością zachowania poufności a potrzebą ochrony dziecka. Rodzic może powierzyć Ci informację, którą uważa za prywatną, a jednocześnie z jego wypowiedzi może wynikać, że zdrowie lub bezpieczeństwo dziecka jest zagrożone. Stajesz wtedy przed trudną decyzją. Poufność jest podstawową zasadą doradztwa, jednak w takiej sytuacji jej zachowanie może ustąpić konieczności ochrony życia lub zdrowia dziecka.

Innym częstym przykładem jest różnica zdań między Tobą a rodzicem albo między samymi rodzicami. Nieformalny doradca może mieć doświadczenia i poglądy odmienne od doświadczeń innych osób. W takich przypadkach należy szanować różnice oraz unikać przekonywania drugiej osoby za wszelką cenę i oceniania jej decyzji.

Kiedy należy skonsultować się z koordynatorem lub specjalistą?

Konsultacja jest szczególnie ważna, gdy:

- nie masz pewności, jak postąpić w sytuacji, która może mieć poważne konsekwencje;
- spotykasz się z problemami wykraczającymi poza Twoje kompetencje, takimi jak poważny konflikt rodzinny, przemoc domowa lub zagrożenie zdrowia dziecka;
- sytuacja wywołuje w Tobie silne emocje, które mogą wpływać na podejmowane decyzje;
- potrzebujesz profesjonalnego wsparcia w wyborze dalszego sposobu działania lub skontaktowaniu się z odpowiednimi służbami albo instytucjami.

Konsultacja pomaga chronić zarówno osobę, której udzielasz wsparcia, jak i Ciebie. Pozwala działać odpowiedzialnie, a jednocześnie zachować zdrowe granice.

Jak chronić własne granice i zdrowie psychiczne?

Podczas współpracy z rodzicami, którzy często dzielą się bardzo osobistymi, bolesnymi i poruszającymi historiami, możesz odczuwać emocjonalne wyczerpanie lub stres. Aby uniknąć wypalenia, ważne jest zachowanie odpowiedniego dystansu i respektowanie własnych granic.

W praktyce oznacza to:

- naukę rozpoznawania własnych emocji i zauważania momentu, w którym potrzebujesz przerwy;
- korzystanie ze wsparcia koordynatora, innych doradców lub specjalistów, gdy jest ono potrzebne;
- przeznaczanie czasu na odpoczynek, hobby i aktywności pomagające odzyskać siły;
- pamiętanie, że nie musisz samodzielnie rozwiązywać wszystkich problemów, a skierowanie rodzica do specjalisty nie jest powodem do wstydu.

Odmowa przyjęcia pomocy – poszanowanie decyzji drugiej osoby

Kolejną ważną granicą jest respektowanie prawa drugiej osoby – rodzica – do zdecydowania, czy chce przyjąć oferowaną pomoc. Każdy ma prawo odmówić wsparcia bez konieczności wyjaśniania lub uzasadniania swojej decyzji. Nieformalny doradca powinien ją uszanować i nie wywierać presji na rodzica.

Poszanowanie odmowy oznacza uznanie wolności i autonomii drugiej osoby. Jednocześnie chroni Twoje granice i zapobiega nadmiernemu obciążeniu lub nadużywaniu Twojego zaangażowania.

Praktyczne wskazówki dotyczące etycznego postępowania na co dzień

- Zawsze jasno określaj granice udzielanej pomocy i informuj o nich rodziców.
- Zachowuj ostrożność podczas przekazywania informacji i za każdym razem zastanów się, co można udostępnić innym osobom.
- W niejasnych lub trudnych sytuacjach zwracaj się o wsparcie do koordynatora albo specjalisty.
- Regularnie dokonuj autorefleksji – zastanawiaj się, jak udzielana pomoc wpływa na innych oraz na Ciebie.
- Dbaj o zdrowie psychiczne, odpoczywaj i pamiętaj o własnych potrzebach.
- Zachowuj cierpliwość i empatię, pamiętając, że każdy rodzic podąża własną drogą i działa w swoim tempie.

Konsekwentne przestrzeganie tych zasad pomaga tworzyć bezpieczne środowisko oparte na zaufaniu, w którym rodzice mogą znaleźć wsparcie, siłę i inspirację potrzebne na swojej drodze.

Zapobieganie wypaleniu i dbanie o siebie

Podczas wspierania innych rodziców możesz stopniowo zacząć odczuwać zmęczenie, wyczerpanie lub spadek energii. Długotrwałe przeciążenie może prowadzić do wypalenia. Dlatego ważne jest, aby odpowiednio wcześnie rozpoznawać sygnały ostrzegawcze i aktywnie im przeciwdziałać.

Jak rozpoznać sygnały ostrzegawcze wypalenia?

Wypalenie nie pojawia się nagle – zazwyczaj rozwija się stopniowo. Do najczęstszych objawów należą:

- **objawy fizyczne:** zmęczenie, brak energii, problemy ze snem;
- **objawy emocjonalne:** drażliwość, smutek, poczucie bezradności lub przeciążenia;

- **objawy psychiczne:** utrata motywacji, poczucie, że „nie mam już nic więcej do zaoferowania”, trudności z koncentracją;
- **objawy dotyczące relacji:** odsuwanie się od innych, mniejsza cierpliwość wobec wspieranych rodziców;
- **utrata satysfakcji:** działania, które wcześniej miały znaczenie i dawały poczucie sensu, zaczynają być odbierane jako wyczerpujące.

Jeżeli zauważysz u siebie kilka z tych sygnałów jednocześnie, może to oznaczać, że potrzebujesz zwolnić tempo i lepiej o siebie zadbać.

Jak zapobiegać wypaleniu?

Zapobieganie wypaleniu jest częścią dbania o siebie. Nie stanowi przejawu egoizmu – przeciwnie, pozwala zachować zdolność do długofalowego wspierania innych.

1. Wyznaczaj jasne granice

Zdecyduj, kiedy i ile czasu możesz przeznaczyć na doradztwo. Nikt nie oczekuje, że będziesz dostępny przez cały czas.

2. Rób regularne przerwy

Odpoczynek nie jest nagrodą, lecz koniecznością. Duże znaczenie mają zarówno krótkie przerwy w ciągu dnia, jak i czas przeznaczony na siebie, na przykład spacer, chwilę ciszy lub hobby.

3. Dziel się swoimi uczuciami

Porozmawiaj z zaufaną osobą, innym doradcą lub koordynatorem. Nie musisz samodzielnie dźwigać wszystkiego.

4. Miej świadomość własnych ograniczeń

Zwracaj uwagę na momenty, w których zaczynasz odczuwać przeciążenie. Masz prawo powiedzieć „nie” albo przenieść spotkanie na inny termin.

5. Nie bierz odpowiedzialności za decyzje innych osób

Jako nieformalny doradca jesteś przewodnikiem, a nie osobą, która rozwiązuje problemy za innych. Każdy rodzic odpowiada za własne decyzje.

6. Szukaj pomocy, gdy jej potrzebujesz

Jeżeli przez dłuższy czas czujesz się wyczerpany, warto skontaktować się ze specjalistą lub skonsultować sytuację z koordynatorem.

Krótką samoocena

Zadaj sobie następujące pytania:

- Czy ostatnio często czuję się zmęczony lub przeciążony?
- Czy wspieranie innych nadal sprawia mi satysfakcję, czy przede wszystkim mnie wyczerpuje?
- Czy przeznaczam wystarczająco dużo czasu na odpoczynek?
- Czy potrafię powiedzieć „nie”, gdy mam zbyt wiele obowiązków?

Jeżeli na kilka z tych pytań odpowiadasz „nie” lub „nie wiem”, może to oznaczać, że powinieneś poświęcić więcej uwagi własnemu dobrostanowi.

Pamiętaj

Dbanie o siebie nie jest oznaką słabości – stanowi niezbędny element Twojej roli. Tylko osoba, która ma wystarczająco dużo energii, może rzeczywiście wspierać innych.

Pytania i odpowiedzi

1. Dlaczego ważne jest, aby nieformalny doradca wyznaczał podczas doradztwa jasne granice czasowe?

- a) Aby doradztwo bardziej przypominało formalną terapię.
- b) Aby chronić swój czas i zapobiegać wyczerpaniu.
- c) Aby doradca miał więcej czasu na rozwiązywanie problemów za osobę korzystającą ze wsparcia.

2. Która wypowiedź jest przykładem komunikacji asertywnej?

- a) „Nigdy mnie nie słuchasz, ciągle Ci to powtarzam!”
- b) „Nieważne, że znowu zapomniałeś, jakoś poradzę sobie sama”.
- c) „Czuję się przeciążona. Potrzebuję Twojej pomocy w opiece nad córką”.

3. Które stwierdzenie dotyczące komunikatu „ty” jest prawdziwe?

- a) Komunikat „ty” pomaga wyrażać uczucia bez obwiniania drugiej osoby.
- b) Komunikat „ty” często brzmi jak zarzut lub oskarżenie.
- c) Komunikat „ty” zawsze prowadzi do spokojnego porozumienia.

4. Dlaczego ważne jest, aby nieformalny doradca potrafił dobrze zarządzać swoim czasem?

- a) Ponieważ pozwala mu wykonywać wiele zadań jednocześnie i całkowicie unikać stresu.
- b) Ponieważ dobre zarządzanie czasem pomaga zachować równowagę między życiem osobistym, opieką nad dzieckiem a udzielaniem wsparcia.
- c) Ponieważ im więcej czasu poświęca innym, tym lepszym staje się doradcą.

5. Dlaczego należy przestrzegać zasad etycznych w nieformalnym doradztwie, nawet jeśli doradca nie ma profesjonalnego przygotowania?

- a) Ponieważ nieformalny doradca pełni funkcję zawodowego psychologa i dlatego podlega takim samym zasadom.
- b) Ponieważ nieformalny doradca przyjmuje odpowiedzialną rolę polegającą na wspieraniu i towarzyszeniu rodzicom, którzy mogą czuć się bezbronni, przeciążeni lub niepewni.
- c) Ponieważ nieformalny doradca ma prawny obowiązek zawsze podejmować decyzje za rodzica, aby zmniejszyć jego obciążenie.

Prawidłowe odpowiedzi: 1) b, 2) c, 3) b, 4) b, 5) b.

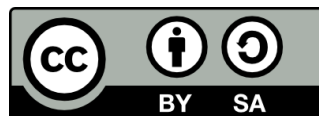
W oryginale przy pytaniu 5 wskazano odpowiedź **c**, ale z treści rozdziału i samego pytania wynika, że poprawna jest odpowiedź **b**.

Bibliografia

1. Gurňáková, J. (2013). Osobnostné aspekty efektívnej sebaregulácie a rozhodovania v situáciách emočnej záťaže. Teoretické východiská. In J. Gurňáková a kol. Rozhodovanie profesionálov: Sebaregulácia, stres a osobnosť (s. 1-31). Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV
2. Groma, M. (2012). Kariérové poradenstvo a možnosti facilitácie kariérového vývinu nepočujúcich. Univerzita Komenského v Bratislave. 175 s. 1. vydanie. ISBN 978-80-223-3297-2.
3. Hornung, S. (2019). Crafting Task and Cognitive Job Boundaries to Enhance Self-Determination, Impact, Meaning and Competence at Work. *Behavioral Sciences*, 9(12), 136.
4. Eteska, J, Vacínovaá, T. a kol. (2011).Aktuální otázky vzdělávání dospělých. Andragogika na prahu 21. století. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 208 s. ISBN 978-80-7452-012-9.
5. Klein, G., & Militello, L. (2004). The knowledge audit as a method for cognitive task analysis. In H. Montgomery, R. Lipshitz, & B. Brehmer (Eds.), *How professionals make decisions* (pp. 335–342). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
6. Kondáš, O. Kratochvíl, S. (1989) *Psychoterapia a reedukácia*. / I - 2. dopl. vyd. Martin: Osveta. 293 s. ISBN 80-217-0014-9.
7. Kondáš, O.: *Klinická psychológia*. VŠ učebnica. Martin: Osveta, 1977 (2.vyd. 1980).
8. Phillips, J. K., Klein, G., & Sieck, W. R. (2004). Expertise in judgement and decision making: A case for training intuitive decision skills. In D. J. Koehler & N. Harvey (Eds.), *Blackwell handbook of judgement and decision making* (pp. 297–315). Malden, MA: Blackwell Publishing.
9. Pluut, H., & Wonders, J. (2020). Not Able to Lead a Healthy Life When You Need It the Most: Dual Role of Lifestyle Behaviors in the Association of Blurred Work-Life Boundaries with Well-Being. *Frontiers in Psychology*, 11, 607294

10. Garciová, N. (2009). *Konflikty na pracovištích a metoda harmonické komunikace jako prostředek jejich zvládní*. Diplomová práce, vedoucí Kocianová, Renata. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení, 2009.
11. Snášelová, O. (2019). *Mediační techniky jako nástroj řešení konfliktů ve vztazích*. Bakalářská práce, vedoucí Čáp, David. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra psychologie, 2019.
12. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*
https://www.researchgate.net/publication/265565339_Thomas-Kilmann_conflict_MODE_instrument
13. Rosenberg, M. B. (2003). *Nenásilná komunikace: Jazyk života* (J. Kovář, Trans.). Praha: Portál. (Pôvodné dielo: *Nonviolent Communication: A Language of Life*, 1999)
14. Capponi, V. – NOVÁK, T. (2004). *Asertivně do života*, Grada Publishing, Praha, 2004, 156s. 80-7169-082-1
15. Kratochvíl, S. (1987). *Psychoterapie*. Praha, Avicenum 1987
16. Kudláčková, B. (2002). *Etika a osobnost učitele*. Trnava: TU, 119 s., 2002: ISBN: 8089074154
17. Kondáš, O., Kratochvíl, S., Syřišťová, E. (1985). *Psychoterapia a reedukácia*. Martin, Osveta 1985.
18. Harris, T. A. (1997). *Ja jsem OK, ty jsi OK*. Pragma, Praha 1997
19. Covey, S. R. (1997). *Sedem návykov pro úspěšný a harmonický život*. OPEN WINDOWS, Bratislava 1997
20. BIRKENBIHLOVÁ, V.: *Umenie komunikácie*. Aktuell, Bratislava 1999
21. Brinkman, R. – Kirschner, R. (1999). *Jak vycházet s lidmi, s kterými si nerozumíte*. Motýl, Bratislava 1999
22. Covey, S. R. (2004). *7 návykov skutečně efektivních lidí*. Bratislava: Open Windows.

23. Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting Things Done*. New York: HarperBusiness.
24. Eisenhower, D. D. (n.d.). *The Eisenhower Matrix: Time Management Tool*. (Založené na princípoch Dwighta D. Eisenhowera. Prezentované v rôznych výkladoch time manažmentu.)
25. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
26. Mackenzie, A. (1997). *Time Management from the Inside Out*. New York: McGraw-Hill.
27. Tracy, B. (2007). *Zjedz tú žabu! 21 spôsobov, ako prestať prokrastinovať a začať robiť viac za menej času*. Bratislava: Eastone Books.



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them