

## **Rozdział VII**

# **POŚREDNIE POSTĘPOWANIE METODYCZNE W PRACY SOCJALNEJ**

1. Organizacja pracy działań pośrednich
  - 1.1. *Czas pracy*
  - 1.2. *Przestrzeń pracy*
  - 1.3. *Dokumentacja pracy*
2. Planowanie i programowanie
  - 2.1. *Etapy programowania i planowania*
  - 2.2. *Zmienne programowania i planowania*
  - 2.3. *Określenie działań programowania i planowania*
  - 2.4. *Wybór działań programowania i planowania*
3. Właściwe otoczenie klienta
4. Próba współpracy z innymi pracownikami socjalnymi
  - 4.1. *Łączność*
  - 4.2. *Koordynacja*
  - 4.3. *Praca zespołowa*
  - 4.4. *Konsultacje*

### **1. Organizacja pracy działań pośrednich**

Postępowanie metodyczne pośrednie polega na kontakcie pracownika socjalnego z klientem, ale w sposób pośredni. Działania takie dotyczą organizacji pracy, wcześniej zaplanowanych działań, które dopiero potem są propozycją skierowaną do podopiecznego. Istnieje wiele różnych działań pośrednich, a ich

organizacja skupia się wokół: czasu pracy, przestrzeni pracy, skompletowanej dokumentacji<sup>298</sup>.

### 1.1. Czas pracy

Ważnym elementem aktywności pracownika socjalnego w działaniu pośrednim jest dobre wykorzystanie czasu. Jego praca powinna być dobrze zorganizowana. Nie powinien się przemęczać przy jednoczesnym oddawaniu siebie i swoich zdolności na rzecz pomocy innym. Efektywne wykorzystanie czasu i jego organizacja wymagają od pracownika socjalnego określenia granic. Z jednej strony ma on dobrze spożytkować czas, a z drugiej – nie może go zbyt rozciągać i marnować.

W organizacji czasu należy wziąć pod uwagę to, co jest najważniejsze, najistotniejsze. Trzeba zatem tak go dostosować, aby podejmowane zadania miały swoje ograniczenie w czasie. Niestety nieraz pracownik socjalny nie ma wpływu na ilość czasu, jaką poświęca na konkretne działanie, bo decyduje o tym instytucja, która go zatrudnia.

Organizacja czasu pracy pozwala na uporządkowanie innych zadań, dostosowanie ich do wymagań pracy. Należy ponadto zwrócić uwagę na cechy osobowości pracownika oraz na to, w jakim czasie jest najbardziej produktywnym. Jednym pracuje się lepiej na początku tygodnia, innym – na końcu, jeszcze inni wolą pracować popołudniami. Niemniej jednak organizacja czasu pozwala uniknąć takiego zwykłego przemęczenia, a jednocześnie zwiększa dyspozycyjność i czujność na problemy.

### 1.2. Przestrzeń pracy

Przestrzeń pracy stanowi pomieszczenie, które zostało odpowiednio przygotowane do rozmów, jakie prowadzi pracownik socjalny z klientami. Pokój ten powinien być należycie umeblowany, a fotele i stół ustawione we właściwy sposób. Nie może być tak, że pracownik socjalny góruje nad klientem. W tym względzie musi być zachowana równość. Przed pomieszczeniem należy zorganizować poczekalnię, gdzie klient będzie mógł wygodnie oczekiwać na spotkanie. Trzeba również zadbać o jej stosowny wystrój.

Przestrzeń pracy jest bardzo ważna. Pracownik socjalny powinien mieć ciszę, dlatego warto się domagać wyciszenia i właściwego udekorowania pomieszczenia.

<sup>298</sup> Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 219–222.

W pokoju należy też postawić odpowiedni mebel do przechowywania niezbędnej dokumentacji.

Warto zwrócić uwagę także na wielkość pokoju socjalnego. Na mniejszej przestrzeni nie da się przyjąć kilku osób, tymczasem pracownik socjalny pracuje także z grupą. Niektórzy autorzy, jak np. Edward T. Hall, zastanawiali się nawet nad odległością, jaką powinno się zachować między pracownikiem socjalnym a klientem. Nie ma w tej sprawie zgodności. Jedni twierdzą, że ma ona być mała, inni zaś – że większa. Wydaje się, że optymalny dystans między rozmówcami winien kształtować się w granicach od jednego do dwóch metrów.

Trzeba przyznać, że nie wszystkie rozmowy z klientami dokonują się na miejscu instytucjonalnym. Niektóre odbywają się niejako w przestrzeni. Przestrzeń ta powinna być równie zorganizowana. Pracownik socjalny winien posiadać ze sobą odpowiednią dokumentację zależną od kategorii klienta: rodziny, bezdomnego, alkoholika, matki z dzieckiem, grupy...

### 1.3. Dokumentacja pracy

Wreszcie, w dobrze funkcjonującej instytucji, która zatrudnia dwóch czy więcej pracowników, konieczne jest prowadzenie dokumentacji spraw. Nie ulega wątpliwości, że sprawy rozwiązywane przez pracowników socjalnych są różne, ale i powtarzające się. Często się zdarza, że ta sama jednostka zgłasza się ponownie, oczekując pomocy. Wówczas dokumentacja jest niezastąpiona. Pozwala na szybkie zdiagnozowanie zjawiska i stanowi ślad wcześniej powziętej w danym obszarze pomocy.

W dokumentacji tej powinny się również znaleźć ważne pozycje książkowe z zakresu pracy socjalnej, a przede wszystkim dokumenty prawne, które tak często ulegają zmianie. Książki te i ustawy winny być pod ręką, aby w każdej sytuacji pracownik socjalny mógł po nie sięgnąć.

Ważnym wydaje się ponadto, aby każdy pracownik socjalny prowadził własną małą dokumentację, która pozwoli mu potem weryfikować powzięte sprawy. Dokumentacja ta może dotyczyć spraw wcześniej już rozwiązanych, jak również obejmować materiały zebrane i spisane przez inne instytucje socjalne z danego okręgu. Dzięki temu pracownik może szybko się poruszać w całej infrastrukturze socjalnej.

## 2. Planowanie i programowanie

Kolejnymi formami działania pośredniego w pracy socjalnej są planowanie i programowanie. Stanowią one ważne elementy metodycznego postępowania, bowiem w jakiś sposób odpowiadają całej charakterystyce działań podejmowanych przez pracowników socjalnych. Sukces dobrze zorganizowanej działalności przejawia się we właściwym rozwiązywaniu problemów. Analizę planowania i programowania osnują wokół czterech zagadnień: etapów programowania i planowania, zmiennych potrzebnych do tego procesu, określonych działań wykorzystywanych do tego celu, wyboru działań programowania, koordynacji i planowania<sup>299</sup>.

**programowanie i planowanie  
zmiennie procesu działania  
wykorzystanie etapów działań  
wybór działań programowania  
koordynacja i planowanie**

### 2.1. Etapy programowania i planowania

Programowanie i planowanie w pracy socjalnej połączone są z wstępną fazą organizacji grupy. O ile pojedyncze, indywidualne przypadki rozwiązywane są na zasadzie prostej rozmowy, o tyle grupowe działanie musi być zorganizowane. Jak już wiemy, grupa to nie pojedyncza osoba, ale zespół kilku a nawet kilkunastu osób. Może być grupa mała, np. rodzina, i grupa duża, np. grupa pracownicza.

Pracownik socjalny formuje grupę do rozwiązania danego problemu lub też to sama grupa się formuje i zgłasza do niego z prośbą o możliwość rozwiązania sytuacji. W pierwszym przypadku pracownik socjalny sam próbuje dotrzeć do grupy, niejako wyjść na przeciw jej potrzebom. Wówczas cały okres przygotowania do stworzenia grupy zwany jest pośrednimi etapami przygotowania. Jest to czas między pomysłem stworzenia grupy, a pierwszym z nią spotkaniem.

Etapy programowania i planowania są następujące:

- dostrzeżenie potrzeb stworzenia grupy,
- ocena potrzeby stworzenia grupy,
- opracowanie projektu działania,
- negocjacje opracowania projektu działania,
- opracowanie umowy,
- zakończenie.

Pierwszy z nich – dostrzeżenie potrzeb stworzenia grupy – implikowany jest pewnymi potrzebami zauważonymi przez pracownika socjalnego. Potrzeby te

<sup>299</sup> Por. tamże, s. 223–235.

mogą być np. dostrzeżone w danej dzielnicy miasta i dotyczyć młodzieży, która nie ma zorganizowanego czasu wolnego i dlatego ulega różnym formom złego zachowania. Pracownik socjalny dochodzi do wniosku, że należałoby pomóc tej młodzieży tak, aby zagospodarować ich potencjał fizyczny, i rozpoczyna przykładowo procedurę starań o boisko sportowe na terenie dzielnicy.

Drugi etap – ocena potrzeby stworzenia grupy – jest utworzeniem wstępnego projektu i sprawdzeniem, czy pomocy tej grupie jest zasadna. Innymi słowy jest to czas zastanawiania się pracownika socjalnego nad tym, czy rzeczywiście wybrana przez niego grupa i zauważony problem, potrzebują zajęcia się nimi. W tym przypadku stawia sobie kilka pytań:

- jakiego rodzaju jest ta grupa, z którą będzie miał do czynienia?
- jakiej natury jest jej potrzeba?
- w jaki sposób się przejawia?
- jakiej części młodzieży dotyczy?

Po analizie tych pytań wyciąga wnioski i weryfikuje zasadność starania się o boisko sportowe dla tej młodzieży.

Zadaniem pracownika socjalnego jest zachęcenie do tego pomysłu swojej grupy i sprawdzenie, jaką przejawia ona inicjatywę w tej sprawie. Czy rzeczywiście grupa ta jest zainteresowana jego pomysłem? To sprawdzenie otoczenia jest bardzo ważne, bowiem uświadamia pracownikowi socjalnemu, z jaką grupą ma do czynienia, czy próbuje ona jego pomysł i jego osobę.

Kolejnym etapem programowania i planowania jest – opracowanie projektu działania – pozwalające pracownikowi socjalnemu zauważyć, czy dokonuje on właściwego wyboru, który w jakiś pozytywny sposób odbije się na lepszym zachowaniu grupy. Zanim przystąpi do działania, musi uprzednio zebrać samą grupę, dla której pracuje. Nie jest to łatwe zadanie. Musi bowiem określić: skład grupy, jej cele, rodzaj członkostwa, jak też narzędzia i środki potrzebne do opracowania danego projektu.

Czwarty etap – negocjacje opracowania projektu działania – jest prostą formą negocjacji między pracownikiem socjalnym i zorganizowaną grupą a daną instytucją. W tym przypadku na sesji rady miejskiej pracownik socjalny przedstawia problem poparty przez grupę, wyjaśnia jego zasadność oraz potrzebę rozwiązania. Owe negocjacje podejmuje on także w stworzonej przez siebie grupie. Już na pierwszym spotkaniu wyjaśnia jej członkom, po co się zebrali i co jest ich celem działania.

Po negocjacjach następuje – opracowanie umowy między pracownikiem socjalnym a przedstawicielem stworzonej grupy oraz daną instytucją na wykonanie

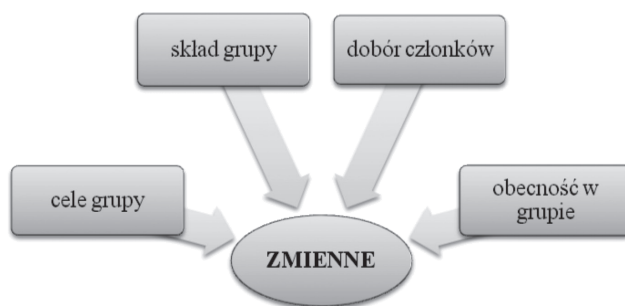
powziętego przez niego projektu. Po przyjęciu podpisanej umowy następuje etap działania, czyli realizacji projektu działania<sup>300</sup>.

## 2.2. Zmienne programowania i planowania

Cechą charakterystyczną programowania i planowania są zmienne, które dotyczą wyboru grupy przez pracownika socjalnego. Do zmiennych tych zalicza się:

- cele zakładane przez pracownika socjalnego w pracy z grupą,
- skład grupy,
- udział i obecność członków grupy,
- właściwy dobór członków.

**Schemat 26.** Zmienne programowania i planowania działania pośredniego w pracy socjalnej



**Źródło:** opracowanie własne.

Cele w grupie są dwojakiego rodzaju. Pierwszy dotyczy indywidualnych działań względem każdej osoby należącej do grupy. Drugi jest domeną działania pracownika socjalnego zakładającego pozytywne zmiany w tej grupie. Działanie to prowadzi do rozwiązania problemu, który jawi się jako trudność w danym środowisku lokalnym. Skład grupy uzależniony jest od jej jednorodności i liczebności. Najczęściej organizuje się małe grupy do dwudziestu osób, gdyż w nich zachodzą lepsze relacje i możliwość dogadania się, łatwiejsze nawiązywanie znajomości. O jednorodności grupy świadczy problem do rozwiązania. Ta jednorodność

<sup>300</sup> Planowanie i koordynacja działań opiekuńczo-wychowawczych to etap systematycznego rejestrowania wszelkich potrzeb jednostki, rodziny, społeczności oraz wspólnego ich analizowania. To pewien namysł nad możliwymi a zarazem optymalnymi sposobami rozwiązywania problemów, jak też ocena sił i środków potrzebnych do realizacji zadania oraz dzielenia się nimi. Por. T. Pilch, *Metoda organizowania...*, dz. cyt., s. 269.

służy stabilności i jedności grupy. Jeśli zatem w naszym przykładzie jest grupa młodzieżowa, to zwracamy uwagę na jej przedziały: wiek, płeć, zainteresowania, pochodzenie społeczne.

Udział i obecność członków grupy implikuje jej żywotność. Należy zatem zdefiniować, czy członkostwo w niej jest dobrowolne, czy obowiązkowe, czy będzie to grupa zamknięta, czy otwarta. Istotnym aspektem jest właściwy dobór członków grupy, którą zorganizował pracownik socjalny. Grupa zawsze istnieje dla jakiegoś celu. Ten cel jest określony. Grupy tego typu określa się jako zadaniowe.

### 2.3. Określenie działań programowania i planowania

Określenie działań programowania i planowania w pośrednim działaniu metodycznym w pracy socjalnej jest związane z określeniem celów mogących przedłużyć żywotność grupy. Najczęściej organizuje się krótkotrwałe grupy, które kierują się następującymi celami:

- informacyjnymi,
- obserwacji i oceny,
- edukacyjnymi,
- rekreacyjnymi<sup>301</sup>.

### 2.4. Wybór działań programowania i planowania

Każda grupa jest wspomagana przez utworzony program, który obejmuje wszystko, co jest jej przedmiotem działań. Program ten jest znaczeniowo szerszym pojęciem od działania. Składa się on bowiem z działania i z tego, co rzeczywiście się robi dla osiągnięcia pożądaných celów. Dlatego też program ma znamiona procesu. Istnieją różne formy programu działania uzależnione od specyfiki grupy. Stąd można stworzyć i opracować program:

- ukierunkowany na rozwijanie komunikacji pozawerbalnej w grupie,
- mający na celu wyrażanie uczuć w grupie,
- umożliwiający poszerzanie horyzontów umysłowych i możliwości grupy,
- umożliwiający rekreacje grupy,
- nastawiony na zmianę zachowania w grupie.

Wszelkie zajęcia podejmowane zgodnie z programem prowadzą do rozwoju grupy. Absorbują ją i otwierają na szerszą rzeczywistość społeczną. Prowadzi to grupę nie tylko do rozwoju fizycznego, psychicznego, ale również

<sup>301</sup> Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 227.

– intelektualnego, a czasami nawet do ekspresji artystycznej. Program jest bardzo ważnym elementem procesu pośredniego w pracy socjalnej, ponieważ układa pewien sposób działania i postępowania metodycznego.

### 3. Właściwe otoczenie klienta

W podejmowaniu działań na rzecz podopiecznego pracownicy socjalni często się spotykają z jego otoczeniem, czyli najbliższą osobą: matką, ojcem, dziećmi. Wówczas nieraz nie wystarcza tylko zajmować się samym podopiecznym i jego sytuacją. Należy również po części wziąć pod opiekę otoczenie mogące w istotny sposób zmienić myślenie, świadomość względem klienta. Rodzina od zawsze stanowi przecież naturalne środowisko, gdzie człowiek się rodzi, wychowuje i umiera. Jest ponadto instytucją społeczną, w której uczymy się struktury i funkcji społecznych. Pozostaje też pierwszą grupą życia społecznego jednostki. Niezależnie zatem od jej cech: wspólnoty, grupy oraz instytucji, zaspokaja ona podstawowe potrzeby swoich członków oraz całej społeczności<sup>302</sup>. Właśnie w takim otoczeniu rodzinno-społecznym pracownik socjalny podejmuje działania wspierająco-pomocowe.

Niezależnie od tego, kim jest podopieczny, ważnym wydaje się określenie jego otoczenia. Pierwsze pytanie biegnie w kierunku samego klienta: kim jest klient? czy jest to osoba jednostkowa, grupa, rodzina, grupa dzieci, młodzieży, organizacja? Tak czy inaczej, są to ludzie, jacyś bliscy, przyjaciele, znajomi. Między nimi a klientem zachodzą relacje. Pytanie kolejne: jakie są te relacje? dobre, niedobre, zadawalające, niezadawalające, trudne? Mogą to być ludzie, którzy w jakiś sposób pomagają klientowi lub też istotnie burzą jego hierarchię myślenia, wskutek czego czuje się on oszukany. Istnieje jednak pewna właściwa implikacja: im lepsze otoczenie, tym bardziej możliwe szybsze rozwiązanie trudności klienta.

Podejmowanie działań z otoczeniem nie jest łatwe. Wszystko zależy od tego, jakie jest to otoczenie. Jeśli klient jest w nim traktowany jako kozioł ofiarny, wówczas i praca staje się trudniejsza. Czasem jest to praca podejmowana z osobami niepełnosprawnymi z otoczenia klienta. W takich sytuacjach dość często pracownik socjalny staje w roli mediatora, musi interweniować u osób trzecich.

Pracownik socjalny nie może w dodatku podjąć rozmów z otoczeniem, jeśli nie otrzyma mandatu (zgody) od klienta. Podopieczni zaś nie zawsze zezwalają na taką formę współpracy. Należy wtedy uprzednio przeprowadzić właściwą rozmowę z samym klientem, uzyskać potrzebne pozwolenie i w dalszej kolejności podejmować kolejne kroki owocnej współpracy.

<sup>302</sup> Por. M. Duda, *Wprowadzenie*, w: *Rodzina wobec zagrożeń*, M. Duda (red.), Kraków 2008, s. 5.



## 4. Próba współpracy z innymi pracownikami socjalnymi

Współpraca między pracownikami socjalnymi jest bardzo ważna. Obejmuje ona kooperację kilku pracowników w tej samej placówce lub współdziałanie interinstytucjonalne. Dokonywana jest podczas zebrań albo w trakcie załatwiania spraw. Dość często pracownicy socjalni spotykają się w różnych grupach w celu własnej profesjonalizacji. Istnieje wreszcie możliwość superwizji pracy socjalnej, czyli swego rodzaju jej kontroli. Niemniej jednak wyróżnia się właściwie cztery formy współpracy pracowników socjalnych: łączność, koordynację, formę zespołu, właściwe konsultacje<sup>303</sup>.

łączność  
koordynacja  
formowanie zespołu pracy  
konsultacje

### 4.1. Łączność

Łączność to nic innego jak przypadkowe lub celowe spotkania pracowników socjalnych mające na celu wymianę informacji. Ich kontakty mają charakter pisemny lub ustny. Zależy to w głównej mierze od rodzaju sprawy. Dzięki łączności istnieje możliwość niepowielania tych samych błędów, a także sposobność kilkukrotnego spotkania tego samego klienta. Owe kanały informacyjne wpływają na profesjonalizację pracy socjalnej, szczególnie w jej praktycznych obszarach. Łączność polega jedynie na prostej wymianie informacji, nie zaś na dłuższych spotkaniach mogących uruchamiać jakieś determinanty działania.

### 4.2. Koordynacja

Koordynacja jest mocniejszą stroną działania pracowników socjalnych, gdyż polega na zorganizowanej już współpracy. Jest ona harmonijnym działaniem na rzecz klientów podejmowanym przez pracowników socjalnych. Dotyczy wszelkich analiz i ocen programu działania. Istnieją sytuacje, które są trudne do rozwiązania. Wówczas, podejmując współpracę z innymi pracownikami socjalnymi, można przewidywać większe prawdopodobieństwo ich szybkiego rozwiązania.

Koordynacja współpracy między pracownikami socjalnymi, których działania są ukierunkowane na pomoc osobie w celu rozwiązania jej problemu, jest konieczna. Szczególnie gdy pracownik socjalny pracuje z rodziną wieloproblemową, czyli rodziną doświadczającą złożonych sytuacji życiowych (trudności

<sup>303</sup> Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 238–242.

związanych z funkcjonowaniem społecznym) i korzystającą z różnych usług świadczeń społecznych<sup>304</sup>. Jak zauważa Kazimiera Wódz, „Rodziny problemowe stają się dysfunkcjonalnymi w sensie społecznym wówczas, jeśli występujące w nich zjawiska dysfunkcjonalne prowadzą do deprivacji podstawowych potrzeb ich członków, zwłaszcza dzieci, osób wymagających opieki, niezdolnych do samodzielnej egzystencji”<sup>305</sup>.

Wieloprotblemowość tych rodzin zakłada poszukiwanie wielu specjalistów o różnych zawodach: psychologów, pedagogów, wychowawców, asystentów rodziny, asystentki społeczne. Poza tym pracownicy socjalni kształcą się także w wielu dyscyplinach z zakresu pracy socjalnej, takich jak: praca socjalna z rodziną, animacja społeczności, usługi społeczne, organizacja pomocy społecznej, praca socjalna z dzieckiem i rodziną, praca socjalna z osobami niepełnosprawnymi, praca socjalna z seniorami, zarządzanie środowiskiem lokalnym, praca socjalna z uchodźcami i migrantami, itp. Mogą zatem współpracować między sobą na różnych poziomach wykształcenia i doświadczenia. W tym kontekście koordynacja w zakresie statusu zawodowego, profesjonalnego przygotowania, reprezentowanych instytucji służb społecznych wydaje się być owocna. Taka współpraca, której odniesieniem jest podopieczny, przyjmuje charakter podmiotowego traktowania klienta doświadczającego trudności życiowych.

### 4.3. Formowanie zespołu pracy

O ile koordynacja jest doraźną współpracą, o tyle praca zespołowa posiada charakter trwalszy i narzuca zorganizowaną strukturę działania. Praca zespołowa musi być wcześniej ustalona i uporządkowana. Powinien być podany terminarz, program, częstotliwość spotkań, limit czasu spotkań. Praca zespołowa wyznacza pewne cele działania. Cele te określane są podczas zebrań pracowników socjalnych. Zwraca się uwagę na:

- dzielenie się uzyskanymi informacjami o danym problemie,
- kształcenie w zakresie omawianej, rozwiązywanej sytuacji,
- podejmowanie nowych rozwiązań i form działania,
- określanie problemu w sensie badawczym.

---

<sup>304</sup> Por. D. Trawkowska, *Dokąd zmierzamy? Socjologiczna analiza działań podejmowanych wobec rodzin wieloprotblemowych przez pomoc społeczną*, „Teologia i Moralność” 2010 nr 7, s. 33.

<sup>305</sup> K. Wódz, *Rodzina „specjalnej troski” w pracy socjalnej w środowisku zamieszkania*, w: tejsze, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice 1998, s. 167.

Wymienione powyżej cele nie mają charakteru zupełnie odrębnego, ale uzupełniają się, czyli korespondują ze sobą. Niestety ta forma pracy nie jest łatwa. W każdym zespole może dochodzić do istotnych różnic, niezgodności, zarówno ze względu na status zawodowy pracowników socjalnych, jak również z uwagi na rozwiązywany problem. Dlatego by zespół mógł właściwie funkcjonować, potrzebna jest wielka odpowiedzialność samych pracowników socjalnych. Winni oni zadbać o wzajemną akceptację, tolerancję i właściwą hierarchię wartości.

#### 4.4. Konsultacje

Ostatnią formą pośredniego postępowania metodycznego w przypadku współpracy z innymi pracownikami są konsultacje. Następują one między pracownikami socjalnymi, ale na poziomie statusu zawodowego. Jest to swego rodzaju wymiana doświadczeń, zwłaszcza między starszym doświadczonym pracownikiem socjalnym a jego młodszym kolegą. Tego typu konsultacje są w literaturze interpretowane jako superwizja<sup>306</sup>.

Wiadomo, że starszy pracownik socjalny niekoniecznie odznacza się większą wiedzą niż jego młodszy współpracownik, jego doświadczenie jest jednak w konsultacjach bardzo ważnym odniesieniem. Stanowi ono odpowiednik profesjonalizmu i kompetencji, którymi cechuje się starszy pracownik socjalny. Zwykle do tego potrzeba właściwego poznania swojej osobowości, wiedzy z zakresu nauk interdyscyplinarnych, w szczególności zaś: socjologii, psychologii, pedagogiki i psychiatrii. Cenna jest również umiejętność tworzenia relacji terapeutycznej, słuchania, rozumienia ludzi i ich spraw, powodowania zmian<sup>307</sup>.

Konsultacje mogą się odbywać na poziomie instytucji. Pracownicy socjalni korzystają z nich w zależności od potrzeb. Mają też dostęp do konsultacji w sprawach trudnych, ich zdaniem niemających rozwiązania. Ten rodzaj działania nie jest nadzorem, a jedynie pomocą dla pracowników socjalnych.

---

<sup>306</sup> Chociaż pojęcie to w angielskim znaczeniu *supervision* oznacza nadzór, kontrolę, kierowanie, to jednak superwizja jest najczęściej wykorzystywana jako jeden ze sposobów współdziałania pracowników i polega na doskonaleniu ich sprawności w osiąganiu celów. Ma służyć rozwojowi wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania problemów. Stanowi formę doradztwa odnoszącego się do problemów, usprawnia kompetencje zawodowe i optymalizuje jakość wykonywanej pracy. Por. J. Szmagański, *Koncepcje superwizji pracy socjalnej*, w: *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, J. Szmagański (red.), Warszawa 2009, s. 11–13.

<sup>307</sup> Por. W. Szewczyk, W. Okła, *Podstawy poradnictwa psychologicznego*, Warszawa 2015, s. 21.